



Recomendación 21/2020

Caso Tarifa Transporte Público

Queja: 5818/2019-I y acumuladas

Conceptos de violación

- A la legalidad y seguridad jurídica
- A las buenas prácticas de la administración pública
- Al desarrollo
- A tener políticas públicas que propicien una mejor calidad de vida
- A una buena administración pública
- A una accesibilidad y movilidad de las personas con algún tipo de discapacidad

Autoridades a quien se dirige

- Secretario del Transporte del Estado
- Director del Sistema de Tren Eléctrico Urbano



El aumento al costo del pasaje en el Sistema Integrado de Transporte Público que pasó de 7 a 9.50 pesos, desencadenó en la ZMG un descontento social, ya que esta medida no reflejó el cumplimiento de los requisitos que para ello prevé la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco. De las investigaciones practicadas, esta defensoría pública evidenció la deficiente calidad en la prestación del servicio de transporte público, motivo por el cual emite esta Recomendación para propiciar que se garantice a todas las personas un transporte público eficaz e inclusivo.



ÍNDICE

I.	ANTECEDENTES Y HECHOS.....	4
II.	EVIDENCIAS.....	13
III.	MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN.....	41
	3.1 <i>Competencia</i>	42
	3.2 <i>Planteamiento inicial del problema</i>	43
	3.2.1 Primera hipótesis.....	44
	3.2.2 Segunda hipótesis.....	45
	3.2.3 Tercera hipótesis.....	47
	3.3 <i>Estándar legal mínimo de la movilidad y el transporte</i>	49
	3.3.1 Estándar Legal Internacional de la Movilidad.....	51
	3.3.2. Estándar Legal Nacional de la Movilidad.....	53
	3.3.3 Estándar Legal Estatal de la Movilidad.....	55
	3.4 <i>De los derechos humanos transgredidos</i>	57
	3.4.1 Derecho a la legalidad y seguridad jurídica.....	58
	3.4.2 Derecho a las buenas prácticas de la administración pública.....	60
	3.4.3 Derecho al desarrollo.....	62
	3.4.4 Derecho a tener políticas públicas que propicien una mejor calidad de vida.....	64
	3.4.5 Derecho humano a una buena administración pública.....	66
	3.4.6 Derecho humano de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad.....	67
IV.	ANÁLISIS CONTEXTUAL.....	70
V.	RECONOCIMIENTO DE VÍCTIMA Y REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO.....	75
	5.1 <i>Reconocimiento de calidad víctimas</i>	75
	5.2 <i>Reparación Integral de daño</i>	75
VI.	CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PETICIONES.....	80
	6.1 <i>Conclusiones</i>	80
	6.2 <i>Recomendaciones</i>	81
	6.3. <i>Peticiones</i>	86



Recomendación 21/2020

Guadalajara, Jalisco, 09 de julio de 2020

Asunto: violación de los derechos a la legalidad y seguridad jurídica,
las buenas prácticas de la administración pública, al desarrollo,
a tener políticas públicas que propicien una mejor calidad de vida,
a una buena administración pública, de accesibilidad y movilidad
de las personas con algún tipo de discapacidad
Queja 5818/2019-I y acumuladas

Secretario del Transporte del Estado

Director del Sistema de Tren Eléctrico Urbano

Síntesis

El 7 de agosto de 2018, mediante acta suscrita en la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, de la entonces Secretaría de Movilidad del Estado, con base en el dictamen IMTJ-532/2018/OND, emitido por el entonces Instituto de Movilidad y Transporte del Estado, se acordó aumentar el pasaje al transporte público a 9.50 pesos. Sin embargo, fue hasta el 22 de julio de 2019, cuando el secretario del Transporte del Estado de Jalisco emitió el acuerdo ST/DGTP/323/2019, a favor del Sistema de Tren Eléctrico Urbano (Siteur), para la aplicación de la tarifa de 9.50 pesos, al Sistema Integrado de Transporte Público, tren eléctrico, trolebús, BRT (macrobús) y Sitren.

De las investigaciones practicadas por este organismo se evidenció que en el acuerdo ST/DGTP/323/2019 se autorizó acceder al cobro de la tarifa de 9.50 pesos, ya que el Sistema Integrado del Transporte Público estaba cumpliendo satisfactoriamente los requisitos y condiciones citados en el acuerdo de la sexta sesión ordinaria, en el sentido de que las unidades de transporte público de Sitren se apeaban a la norma técnica del transporte público para su uso; sin embargo, ello no se reflejó en su totalidad, como se corroboró en las investigaciones de campo realizadas por personal de esta Comisión a diversas unidades del transporte público que circulan por la zona metropolitana de Guadalajara (ZMG), así como por las constantes quejas referidas por las personas usuarias, constatando que subsiste una deficiente prestación del servicio en varias unidades que cobran tarifa de 9.50 pesos.



En el presente documento se realizará un análisis del modelo actual del transporte público en la ZMG; asimismo, a fin de facilitar la lectura y evitar su repetición, se hará referencia a distintas entidades e instancias de gobierno con acrónimos o abreviaturas, los cuales podrán ser identificados como sigue:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	REFERENCIA
Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco	CEDHJ
Secretaría del Transporte del Estado	STE
Sistema de Tren Eléctrico Urbano	Siteur
Sistema Integrado del Tren Ligero	Sitren

I. ANTECEDENTES Y HECHOS

1. El 25 de julio de 2019 se recibió en esta Comisión, la inconformidad que por escrito presentó **N1-TESTADO 1** en su calidad de presidente de la Federación de Organismos de la Sociedad Civil, AC, a su favor y de **N1-TESTADO, N2-TESTADO, N3-TESTADO, N4-TESTADO, N5-TESTADO, N6-TESTADO, N7-TESTADO, N8-TESTADO, N9-TESTADO, N10-TESTADO, N11-TESTADO** y **N12-TESTADO** respectivamente, en contra del gobernador del Estado de Jalisco, o de quien resultara responsable del Gobierno del Estado, así como de la ahora STE, antes Secretaría de Movilidad del Estado, y del Siteur, pues consideraron que con el alza al costo de la tarifa del pasaje de 7 a 9.50 pesos, aplicada a partir del 27 de julio de 2019, al macrobús, tren ligero y líneas alimentadoras, se incurría en violaciones de sus derechos humanos, pues afectaba económicamente a las familias de más bajos recursos económicos, aunado a que la maquinaria instalada para cobrar pasaje, no regresa cambio en caso de que no se deposite la tarifa exacta, también aseguraron que había deficiencias en la prestación del servicio, y el proceso para su aprobación no fue con apego a la legalidad, pues refirieron que sólo debería aplicarse el aumento al transporte colectivo y no al masivo, de acuerdo a la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, además de que el Siteur no era una ruta empresa, sino un servicio público descentralizado, sin que se transparentara el aumento a 9.50 pesos, a través de un dictamen técnico, pues subir la tarifa por decreto del gobernador, lesionaba el acceso legal e integral a la movilidad.

2. El 31 de julio de 2019, se recibió el oficio SSDH/096/2019, signado por Gerardo Ballesteros de León, subsecretario de Derechos Humanos de la Secretaría General de Gobierno, mediante el cual solicitó que se vigilara por parte de este organismo



protector de derechos humanos, que los derechos civiles y políticos de expresión y reunión de manifestantes, inconformes éstos con la actualización de la tarifa del Siteur, fueran respetados y estuvieran en el ámbito de la legalidad.

3. El 1 de agosto de 2019, el personal de este organismo, mediante oficio 330/2019, informó al subsecretario de Derechos Humanos de la Secretaría General de Gobierno, que correspondía a los cuerpos policiales, de acuerdo a la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco, regular la función de seguridad pública en el Estado y sus municipios, de igual forma, le indicó que con la finalidad de contribuir a prevenir violaciones de derechos humanos por parte de la policía y las fuerzas de seguridad y garantizar la protección de las personas en cualquier circunstancia, esta Comisión podría solicitar las medidas cautelares necesarias, como lo hizo en la manifestación pública acontecida el 26 de julio de 2019, por causa del aumento a la tarifa del Siteur, en la que hubo 5 personas detenidas.

4. El 2 de agosto de 2019, esta CEDHJ hizo público un posicionamiento a través del cual exhortó al Ejecutivo del Estado a reconsiderar el incremento anunciado, debido a la necesidad de acreditar con estudios previos la justificación de esa medida, además de cumplir con un adecuado acceso a esos medios de transporte a las personas con discapacidad y con perspectiva de género, debiendo establecerse políticas públicas efectivas que solucionaran los problemas del transporte, con viabilidad financiera que haga rentable la prestación de ese servicio, manteniéndolo asequible a la población; y se aclaró que en caso de ser necesario se emitirían las medidas cautelares conducentes, respecto de cualquier conducta violatoria de derechos humanos que se llegara a presentar; asimismo, se insistió en el respecto a la libertad de expresión y libre manifestación de ideas de los manifestantes que externaran su inconformidad con la medida adoptada.

5. El 2 de agosto de 2019, se dictó acuerdo de calificación pendiente de la queja por los hechos que los peticionarios atribuyeron al gobernador del estado de Jalisco, pues era necesario contar previamente con mayor información que permitiera, estar en posibilidad de determinar si era procedente su admisión, y se requirió un informe en colaboración y apoyo al maestro Juan Enrique Ibarra Pedroza, en su calidad de secretario general de Gobierno, para que precisara si el alza a la tarifa se avaló por un Comité Técnico de Validación; si se analizó la afectación a las personas usuarias con el aumento, acompañando copia certificada de la documentación que estimara necesaria, para respaldar su informe. La queja se admitió en contra del licenciado Diego Monraz Villaseñor, secretario del Transporte del Estado y del ingeniero



Rolando Valle Favela, director del Siteur, a quienes se requirió por un informe de ley.

6. El 22 de agosto de 2019, se recibió el oficio ST/DGJ/DC/DH/294/2019, signado por el licenciado Diego Monraz Villaseñor, secretario del Transporte del Estado de Jalisco, mediante el cual informó que el transporte público está considerado como un derecho humano, ya que el Estado debe garantizar el desplazamiento libre de personas, indistintamente de sus condiciones sociales, de género, físicas o económicas, para satisfacer sus necesidades fundamentales y de ocio, así como proporcionar un servicio de transporte eficiente, seguro y accesible; agregó, que el 28 de enero de 2016, se creó por decreto del entonces Gobernador del Estado de Jalisco, el Sistema Integrado de Transporte Público del Área Metropolitana de Guadalajara, conformado por el Tren Eléctrico, Trolebús, Macrobús y Tren Eléctrico Urbano, en términos del dictamen IMTJ-904/205/DND. Refirió, que la tarifa del transporte público mantuvo por más de seis años el mismo costo, a pesar de las condiciones financieras que prevalecían; sin embargo, al ponerse en marcha el nuevo sistema de ruta-empresa, se debieron cumplir requisitos por los permisionarios y concesionarios, lo que incluyó una nueva tarifa, por lo que el 7 de agosto de 2018, se llevó a cabo la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, dónde tomando en consideración el dictamen IMTJ-532/2018/DND, emitido por el entonces Instituto de Movilidad y Transporte del Estado, se acordó el aumento a la tarifa del pasaje a 9.50 pesos, en la ZMG, publicándose el 25 de octubre de 2018, en el periódico oficial *El Estado de Jalisco*; aclaró, que dicha tarifa ya era aplicada por rutas que se adecuaron al nuevo modelo de transporte público, y agregó que el gobernador del Estado no aplicó la prerrogativa que le asiste conforme al artículo 154 de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, que lo faculta para modificar en cualquier momento las tarifas del servicio de transporte, sino que el 22 de julio de 2019, la STE sólo emitió el acuerdo ST/DGTP/323/2019, a favor del Siteur, para aplicar tarifa de 9.50 pesos, el cual fue publicado el 27 de julio de 2019 en el periódico oficial *El Estado de Jalisco*.

7. El 28 de agosto de 2019, se recibió el oficio CV/11911732/2019, suscrito por la comisaria vial María Blanca Minerva Magaña Arias, adscrita a la Secretaría de Seguridad del Estado, mediante el cual informó que el 22 de agosto de 2019, se llevaría a cabo una manifestación ciudadana en contra del alza al transporte público, y los elementos de esa Secretaría se harían presentes para salvaguardar la integridad de los participantes; sin embargo, finalmente ésta no se realizó, por lo que los policías que habían acudido a resguardar el orden se retiraron.



8. En la misma fecha referida en el párrafo anterior se admitieron las quejas de la 5934/2019-I a la 5940/2019/I, que por escrito presentaron N13-TESTAD, N14-TESTAD, N15-TESTAD, N16-TESTAD, N17-TESTAD, N18-TESTAD, N19-TESTAD, N20-TESTAD, N21-TESTAD y N22-TESTAD, en contra de quien resultara responsable del Gobierno del Estado de Jalisco, al considerar que con el alza a la tarifa del pasaje en el macrobús, tren ligero y líneas alimentadoras, se incurría en violaciones de sus derechos humanos, al no otorgarse un servicio digno, aunado a que los sueldos de la mayoría de los ciudadanos, apenas cubre sus necesidades más básicas, como para pagar más dinero por un servicio de transporte público con deficiencias, también se manifestaron respecto del actuar de la policía de Guadalajara, en cuanto a manifestantes agredidos en protestas contra el alza al transporte; sin embargo, dicha investigación se turnó la Segunda Visitaduría General de esta Comisión, y en esta Primera Visitaduría General, sólo se investigaría en cuanto al aumento de la tarifa del transporte en el Estado, por lo tanto, las quejas de la 5934/2019-I a la 5940/2019/I, se acumularon a la 5818/2019/I, por tratarse de hechos similares.

9. El 3 de septiembre de 2019, se recibió el oficio DJ/561/2019, signado por el ingeniero Rolando Valle Favela, director general del Sistema de Tren Eléctrico Urbano, mediante el cual informó que el 27 de julio de 2019, se publicó en el periódico oficial *El Estado de Jalisco*, el acuerdo ST/DGTP/323/2019, suscrito por la STE, en el que se emitió un dictamen a favor del OPD Sistema de Tren Eléctrico Urbano, para aplicar la tarifa de 9.50 pesos, dictamen aprobado por el Comité de Validación Técnico de Validación Tarifaria, publicado el 25 de octubre de 2018, con sustento en el estudio realizado con fecha IMTJ-532/2018/DND, de conformidad con la norma general de carácter técnico SM/IMTJ/001/2013; agregó, que en ese sentido el Siteur, cumple con todas las especificaciones establecidas para el modelo de transporte público, establecidas por el dictamen emitido por la autoridad competente para cobrar 9.50 pesos, sin que el Siteur estuviera facultado para autorizar aumentos en la tarifa del transporte público. Cabe señalar que ni el Siteur, ni la STE, hicieron manifestaciones respecto de la deficiente operatividad de las máquinas que reciben el pago.

10. Mediante acuerdo del 4 de septiembre de 2019, se ordenó remitir copia de los informes rendidos por el secretario del Transporte del Estado de Jalisco y el director general del Siteur, a los aquí peticionarios, a efecto de que realizaran por escrito las manifestaciones que al respecto estimaran pertinentes. Asimismo, se solicitó al ingeniero Amilcar López Zepeda, director de Transporte Público de la STE, que informara a esta Comisión cuáles rutas estaban autorizadas para cobrar 9.50 pesos;



asimismo, manifestara si se habían estado realizando operativos para verificar que dichas unidades del transporte público, cumplieran con los requisitos para cobrar esa tarifa.

11. El 4 de septiembre de 2019, una visitadora adjunta de este organismo protector de derechos humanos acudió a las instalaciones de la Secretaría del Transporte, entrevistándose para tal efecto con el maestro Miguel Ángel Sánchez de Santiago, adscrito a la Dirección de Transporte de Pasajeros, a quien se le informó la intención de realizar inspecciones por parte de personal adscrito a la Primera Visitaduría, a las unidades de transporte público que cobran 9.50 pesos, para observar como otorgaban el servicio. Dicho servidor público, externó su apoyo para tal efecto.

12. El 9 de septiembre de 2019, se solicitó la colaboración y apoyo del ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, director general del Transporte Público de la STE, para informar a las empresas transportistas de las unidades del transporte público que cobraban 9.50 pesos, que personal de esta Comisión acudiría a realizar investigaciones de campo en dichos camiones para verificar sus condiciones físicas y materiales.

13. El 11 de septiembre de 2019 se recibió el oficio DJ/575/2019, signado por el ingeniero Rolando Valle Favela, director general del Siteur, mediante el cual reiteró que el 27 de julio de 2019, se publicó el acuerdo ST/DGTP/323/2019, en el que se dictaminó a favor del Siteur, aplicar la tarifa de 9.50 pesos y agregó que el aumento está íntimamente vinculado con la calidad del servicio, y el Siteur cumple con las especificaciones establecidas para el modelo de transporte público, aunado a que ese organismo no está facultado para autorizar aumentos en la tarifa.

14. Asimismo, el 11 de septiembre de 2019 se recibió copia de los oficios del ST/DGTP/DTP/3989/2019 al ST/DGTP/DTP/4001/2019, signados por el licenciado Miguel Ángel Sánchez de Santiago, director de Transporte de Pasajeros de la STE, dirigidos a los diferentes transportistas que estaban cobrando tarifa de 9.50 pesos, a efecto de que permitieran a personal de este organismo protector de derechos humanos, revisar sus unidades.

15. El 12, 13, 17 y 18 de septiembre de 2019, personal de este organismo realizó diversas investigaciones de campo en unidades del transporte público de las siguientes rutas: 63 o Troncal 01; Troncal 02 Artesanos; 175 E o complementaria 10 (C10); 214 o complementaria 17 (C 17); 258 B o complementaria 18 (C18); 610 A o complementaria 29 (C29); 51 o complementaria (C35); Complementaria 34 (C34); 643 Altamira o complementaria 46 (C46); 27 A o complementaria 65 (C 65); 603 A

o complementaria 66 (C66); 604 A o complementaria 71 (C71); Troncal 03; 604 o Troncal 09; así como las instalaciones del Tren Eléctrico Urbano y Macrobus; para tal efecto, se procedió al llenado de un formato realizado en base a lo estipulado en las condiciones establecidas en la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, así como en la Norma General de Carácter Técnico DIGELAG ACU 050/2016, que especifica las características que deben tener los vehículos con los que se presta el servicio de transporte público urbano, y la Norma General de Carácter Técnico DIGELAG ACU 048/2016, al igual que la Norma General de Carácter de la Calidad del Servicio DIGELAG ACU 049/2016, para el servicio de transporte masivo y colectivo. En el apartado de Pruebas y Evidencias se detallarán los resultados obtenidos.

16. El 11 de octubre de 2019, se recibió el oficio ST/DGTP/0834/2019, signado por el ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, mediante el cual confirmó que las rutas que cobraban 9.50 pesos y las que se acababan de agregar eran: T-01 18 de marzo, T02 Artesanos, T03 Belisario, T 09 Circunvalación, C-01, C-06, C-09, C-10, C-16, C-17, C-18, C 21, C 29, C-34, C-35, C46, C 53, C55, C-71, Sitren Troncal Vallarta, Sitren Juan Gil Preciado.

17. En la misma fecha referida en el párrafo anterior, se solicitó al licenciado Diego Monraz Villaseñor, secretario del Transporte del Estado, que informara si la entonces Secretaría de Movilidad, revisó a través del Comité Técnico de Validación el dictamen relativo al aumento a la tarifa del transporte público en 2018, y si observó que éste se hubiera basado en un diagnóstico técnico para justificar dicho incremento, e informara si con el dictamen emitido el 22 de julio de 2019, a favor del Siteur, para aplicar tarifa de 9.50 pesos, se salvaguardó el interés público y se verificó que las unidades involucradas cumplieran con la normatividad correspondiente.

De igual forma, se solicitó al maestro Juan Enrique Ibarra Pedroza, secretario general de Gobierno, qué precisara la intervención de esa Secretaría, respecto del trámite del dictamen técnico relativo a la tarifa del transporte público, que se determinó aumentar en 2018, por el Comité Técnico de Validación. También se solicitó al ingeniero Amílcar López Zepeda, director de Transporte Público de la STE, que refiriera si se realizó un convenio para ir retirando de circulación a las unidades de transporte público más antiguas.

18. El 14 de octubre de 2019, se recibió el oficio ST/DGTP/0834/2019, signado por el ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, director general de Transporte Público de la STE, mediante el cual informó que a esa fecha las rutas que se encontraban

cobrando 9.50 pesos, eran: T-01, T-02, T-03, T-09, C-06, C-16, C-21, C-29, C-46, C-53 y C55, C-71, SITREN Troncal Vallarta, SITREN Juan Gil Preciado, C-09, C-10, C-34, C-35, C-01, C-17, C-18, C-65 y Macrobús, es decir, 22 rutas en total. Agregó que era competencia de la Dirección General de Supervisión al Transporte Público, realizar operativos de verificación de cumplimiento, a las citadas rutas, ello de conformidad con el artículo 34, fracciones I, II y III, del Reglamento Interno de la STE.

19. El 28 de octubre de 2019, se recibió el oficio ST/DGJ/DC/DH/356/2019, signado por el licenciado Armando López Vences, director general Jurídico de la STE, mediante el cual informó que esa Secretaría no formó parte del Comité Técnico de Validación de la pasada anualidad, en el que se determinó aumentar las tarifas del transporte público de pasajeros, por lo que a esa Secretaría no le asistía función legal para revisar, modificar o variar un decreto de ley.

20. El 6 de noviembre de 2019 se abrió el periodo probatorio, a efecto de que tanto los peticionarios, como los servidores públicos involucrados, ofrecieran las pruebas que estimaran pertinentes a efecto de acreditar sus dichos.

21. El 12 de diciembre de 2019, recibió el oficio SSDH/613/2019, signado por el licenciado Gerardo Ballesteros de León, subsecretario de Derechos Humanos, del Gobierno del Estado, mediante el cual informó que la actual administración pública estatal, entró en funciones a partir del 1 de diciembre de 2018, por lo que los acuerdos de actualización de la tarifa al transporte público, son anteriores a la entrada en función del actual secretario general de Gobierno.

22. Mediante acuerdo del 3 de enero de 2020, se acumuló la queja 9964/19-I a la 5818/2019-I, por guardar una estrecha relación con los hechos investigados, ya que la peticionaria **N23-TESTAD**, consideró que se incurría en violaciones de los derechos humanos de las personas con algún tipo de discapacidad, que no tenían acceso al transporte público adaptado a sus necesidades especiales; aseguró que ella representa a diversas asociaciones de personas con discapacidad, cuyos integrantes le manifiestan que cuando utilizan unidades de transporte público, estas no están adaptadas adecuadamente de acuerdo a la norma técnica del transporte público, como acontece en el caso de la señorita **N24-TESTAD**, quien tiene una discapacidad motriz, y de quien solicitó se tomara su testimonio, el cual se recabó ese mismo día y está asentado en el capítulo de evidencias.

23. Mediante acuerdo del 3 de enero de 2020, se solicitó al licenciado Diego Monraz Villaseñor y al ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, secretario del Transporte

y director del Transporte Público, respectivamente, ambos de la STE, que informaran, cuántas rutas del transporte público hay en la ZMG y de éstas cuántas están adaptadas para personas con discapacidad, y cada cuándo se realizan revisiones por parte de esa Secretaría, a las unidades de transporte público, para verificar el debido funcionamiento de las adaptaciones en materia de discapacidad.

24. Mediante acuerdo del 8 de enero de 2020, se solicitó al ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, director general de Transporte Público de la STE, que informara a esta Comisión, si a esa fecha había nuevas rutas de unidades de transporte público que se hubieran incorporada al sistema ruta empresa, además de las referidas mediante oficio ST/DGTP/0834/2019, del 14 de octubre de 2019. Asimismo, se solicitó al servidor público Isaías Fberezer Ramírez Ortiz, director general de Supervisión al Transporte Público de la STE, que informara cuándo fue la última revisión realizada a las rutas que cobran 9.50 pesos, y el resultado de la misma.

25. El 31 de enero de 2020, se recibió el oficio ST/DGTP/056/2019, signado por el ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, director general de Transporte Público de la STE, a través del cual informó que las rutas que se han incorporado a la ruta empresa son: T-04A-01 y T-04A-02, T-08, C-01, T-19-C03, T-19-A, T-19-B, C-05, C-08, C-13, C-19, C-27, C-28, C-32, C-36, C-37, C-38,-V1 y C-38 V2, C-39-V1 y C-39-V2, C-54, C-64, C 84 y C85, C-96, C-98, C-105, C-106, C-123-V1, Ciudad Guzmán, Tepatitlán y Puerto Vallarta.

26. El 11 de febrero de 2020, se recibió el oficio ST/DGJ/DC/DH/017/2020, signado por la licenciada Georgina Padilla Otero, directora de lo Contencioso de la STE, al que adjuntó el oficio ST/DGST/0740/2020, suscrito por el maestro Isaías Fberezer Ramírez Ortiz, director general de Supervisión al Transporte Público de la STE, mediante el cual informó que durante el periodo 2019-2020, esa Dirección a su cargo, realizó 71 supervisiones especiales (41 en la terminal y 30 de accesibilidad) a las rutas incorporadas al modelo Mi Transporte (ruta empresa), en la ZMG, también se suscribieron 1398 folios, siendo las tres infracciones más recurrentes no utilizar cinturón de seguridad, hacer uso de aparatos electrónicos mientras conducen los choferes y conducir a exceso de velocidad. Aseguró que, a partir del 1º de enero de 2020, se comenzaron a realizar dos supervisiones en terminal diariamente, una por turno, y que se continuarían realizando operativos de manera aleatoria y continua, para garantizar el debido cumplimiento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.



27. El 11 de marzo de 2020, se recibió el oficio ST/DGTP/056/2020, signado por el ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, director general de Transporte Público de la STE, mediante el cual informó que la Dirección General de Supervisión al Transporte Público de la STE, realiza una supervisión bimestral, en cada una de las terminales de las rutas integradas al modelo Mi Transporte, en las que se verifica la frecuencia de paso de las unidades, flota en sabana, el patio de servicio y que exista accesibilidad universal. Informó que el 27 de enero de 2020, se realizó supervisión en terminal de la ruta T-01, la cual dio como resultado en materia de accesibilidad, que las unidades tenían rampa en funcionamiento, pero no contaban o estaba dañado el escalón de cortesía, las puertas funcionaban y la mayoría de unidades contaba con monitores; asimismo, se cumplían los tiempos y frecuencias de paso, y respecto de la ruta T-09, se revisó el 30 de enero de 2020, y en la que se encontró que las unidades contaban con rampa en funcionamiento, la mayoría de las unidades tenía escalón de cortesía, las puertas estaban en funcionamiento, la mayoría tenía monitores y cumplían con sus tiempos y frecuencia de paso. Dijo que la ZMG cuenta con 250 rutas, incluyendo alimentadoras, vías y suburbanas, así como línea 1 y 2 del Tren ligero y Macrobús, agregó que se está en un proceso de incorporación de unidades al modelo ruta-empresa, dónde las unidades que lo integran cuentan con adaptaciones de accesibilidad universal (escalón de cortesía, pantallas y parlantes); asimismo, cada una de las rutas de la ZMG, cuenta con adaptaciones para silla de ruedas al 10% de su parque vehicular. Refirió la mejor disposición de la Dirección General a su cargo, para cumplir con las políticas de esa administración, respetando en todo momento los derechos humanos establecidos en la Constitución del Estado y en la Ley de Movilidad, plasmado en esta última, como un principio rector de la movilidad, el derecho a la accesibilidad que tienen todas las personas para desplazarse, independientemente de su condición.

28. El 31 de marzo de 2020, se declaró emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor debido a la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el Virus SARS-CoV2 (Covid-19).

29. El 15 de mayo de 2020, se recibió el estudio de análisis y evaluación de las rutas de transporte público del Área Metropolitana de Guadalajara, realizado por el área de Análisis y Contexto de este organismo protector de derechos humanos, cuyo resultado quedará asentado en el apartado de Evidencias de esta resolución.

30. El 30 de junio de 2020, se publicó en el diario *El Informador* una nota periodística titulada “Jalisco encara pandemia con rezago en camiones”, en la que se asentó que el bajo número de unidades de transporte público en Jalisco, afecta en el



cumplimiento de la medida de sana distancia dentro de esos espacios, que son considerados con mayor riesgo de contagios por Covid-19, sólo después de los hospitales. En ese sentido, este organismo solicitó al Secretario del Transporte y al Director General del SITEUR, entre otras medidas, que se realizaran campañas de concientización y prevención encaminadas a que los choferes del transporte público, conocieran las medidas para prevenir en sus unidades el contagio del COVID 19, así como el protocolo que deben seguir mientras subsista el riesgo de contagio, respetando siempre los derechos humanos de todos los pasajeros y otorgándoles un trato digno.

II. EVIDENCIAS

1. Acuerdo DIGELAG ACU 069/2013, del 11 de diciembre de 2013¹, signado por el maestro Jorge Aristóteles Sandoval Díaz, entonces gobernador constitucional del Estado de Jalisco, mediante el cual se expidió la Norma General de Carácter Técnico SM/IMTJ/001/2013, que establece las bases generales para determinar las tarifas del servicio público de transporte en su modalidad de transporte de pasajeros colectivo y taxi, servicio de transporte especializado de carga liviana con sitio, autos de arrendamiento y grúas en sus diferentes modalidades.

Respecto de la determinación de las tarifas del servicio público de transporte de pasajeros colectivo, se tomaron los siguientes parámetros operativos: tipo de vehículo, antigüedad máxima de los vehículos, horas de servicio promedio por unidad, recorrido diario promedio por unidad, boleto de descuento con tarifas aplicables al Área Metropolitana de Guadalajara y de Puerto Vallarta. En los artículos transitorios se estableció textualmente lo siguiente:

¹ Gobierno del Estado de Jalisco. *Acuerdo del ciudadano gobernador constitucional del estado de Jalisco, mediante el cual se expide la Norma General de Carácter Técnico SM/IMTJ/001/2013, que establece las bases generales para determinar las tarifas del servicio público de transporte en su modalidad de transporte de pasajeros colectivo y taxi, servicio de transporte especializado de carga liviana con sitio, autos de arrendamiento y grúas en sus diferentes modalidades.* Publicado en El Periódico Oficial *El Estado de Jalisco* el 12 de diciembre de 2013, consultado el 30 de mayo de 2020, disponible en <https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Acuerdo%20tarifario%20TP%2012Dic2013.pdf>



... PRIMERO. El presente acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el periódico oficial "El Estado de Jalisco".

SEGUNDO. En el servicio público de transporte de pasajeros masivo del Área Metropolitana de Guadalajara, se aplicará la cuota ordinaria correspondiente al transporte de pasajeros colectivo conurbado o metropolitano.

TERCERO. Para las poblaciones mayores de 50,000 habitantes, se aplicará la tarifa para el Área Metropolitana de Guadalajara, con excepción del Área Metropolitana de Puerto Vallarta, donde deberá aplicarse el modelo de cálculo tarifario. Las localidades menores de 50,000 habitantes se fijarán en \$0.50 pesos menos, debido a las condiciones de demanda del servicio, estado de la superficie de rodamiento y condiciones actuales del parque vehicular.

CUARTO. En el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo, en todas sus modalidades, se aplicará un descuento del 50% de la tarifa ordinaria, en beneficio de los niños con edad entre 5 y 12 años, estudiantes y maestros en periodo escolar y adultos mayores y personas con discapacidad; para los menores de cinco años, el servicio será gratuito conforme a lo establecido en los artículos 155 y 158 de la Ley.

QUINTO. En el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo, en todas sus modalidades, el costo del transbordo no podrá ser mayor del 50% y estará en función del nivel de integración tarifaria.

SEXTO. El servicio de transporte público en su modalidad de colectivo podrá cobrar un 50% más de la tarifa autorizada para esta modalidad, en el caso de que el servicio sea prestado en el horario comprendido entre las 23:00 a las 5:00 horas, previa autorización y declaración de necesidad del servicio por parte del Instituto y la autorización de la Secretaría.

SÉPTIMO. Para el caso de la modalidad de autos de arrendamiento, se aplicará la tarifa por hora de servicio diurno y nocturno correspondiente a los taxis...

2. Acuerdo que crea el Sistema Integrado de Transporte Público Metropolitano,² signado por el maestro Jorge Aristóteles Sandoval Díaz, entonces gobernador constitucional del Estado de Jalisco, aprobado el 25 de enero de 2016, y que entró en vigencia el 29 de enero de 2016, en base al Dictamen Técnico IMTJ-904/2015/DND, a efecto de incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público, así como ampliar y articular la red de transporte masivo, consolidando un sistema de transporte público colectivo, cómodo, eficaz, seguro y viable, que utilice tecnologías limpias y vehículos eficientes para mejorar la movilidad urbana y accesibilidad en Guadalajara, articulando el Tren Eléctrico, BRT

² Gobierno del Estado de Jalisco. Poder Ejecutivo. Secretaría General de Gobierno del Estado. Acuerdo suscrito por el gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, para crear el Sistema Integrado de Transporte Público Metropolitano, publicado el 28 de enero de 2016. Consultado el 31 de mayo de 2020, en <http://leyco.org/mex/fed/asitpm-2016.html>





(Microbús), Sitren y transporte público eléctrico bajo la modalidad de Trolebús, en base a los siguientes acuerdos:

... PRIMERO.- Se crea el “Sistema Integral de Transporte Público Metropolitano”, el cual en una primera etapa se conformará por las modalidades del Tren Eléctrico, Trolebús, BTR (Microbús) y SITREN, que estará a cargo del Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR); en los términos que se disponen en el Dictamen del Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco número IMTJ-904/2015/DND de fecha 18 dieciocho de diciembre de 2015 dos mil quince.

SEGUNDO.- Se instruye a los directores de los sistemas de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR) y de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana (SISTECOZOME), para que instrumenten de conformidad con el marco jurídico vigente que les es aplicable, los trámites necesarios para dar cabal cumplimiento al presente acuerdo, realizando las adecuaciones presupuestales y administrativas necesarias para ello.

TERCERO.- Se instruye al Secretario de Movilidad para que en ejercicio de sus atribuciones proporcione y brinde las facilidades administrativas y jurídicas a los Directores Generales de los Organismos Públicos Descentralizados denominados Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana y Sistema de Tren Eléctrico Urbano para llevar a cabo en su caso, los procesos de transmisión de titularidad de los permisos y concesiones de las rutas del sistema de Trolebús; así también, llevando a cabo los trabajos técnicos y administrativos necesarios para validar, o en su caso reorganizar los derroteros que permitan consolidar un sistema integral semimasivo en la modalidad de Trolebús.

CUARTO.- Se instruye al Secretario de Planeación, Administración, y Finanzas para que lleve a cabo las adecuaciones presupuestales y de carácter administrativo, tendientes a cumplimentar el presente acuerdo...

3. Acuerdo DIGELAG ACU 49/2016,³ del 3 de octubre de 2016, mediante el cual el entonces gobernador del estado de Jalisco, expidió la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, a efecto de 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.

³ Gobierno del Estado de Jalisco. *Acuerdo del Gobernador Constitucional 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*. Página 1, consultado el 30 de mayo de 2020. Disponible en: <https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/12-31-16-iv.pdf>





Su aplicación es para el Estado y su 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.

En dicho documento destacan los siguientes estándares a cumplir:

Artículo 6. COMPONENTE ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO

[...]

APARTADO D. ESTÁNDARES 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 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: Deben 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.

[...]

Artículo 7. COMPONENTE DE EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO DIARIO

[...]

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 Secretaría 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:



1. 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 Secretaría en base a los estudios y opinión del Instituto, así como por el Ayuntamiento respectivo.

[...]

1. 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.

[...]

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 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.

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.

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 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 Secretaría 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.

[...]

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.

[...]

VII. ATENCIÓN 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

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.

[...]

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 Secretaría, 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.

[...]

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.

[...]

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.

[...]

APARTADO B. DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

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

[...]

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

[...]

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

[...]

VII. Número económico visible desde cualquier ángulo y por distancia

Letrero informativo en funcionamiento y programado de acuerdo a la ruta

[...]

VIII Limpieza interior y exterior ... [...]

4. Oficio IMTJ-532/2018/DND, del 7 de agosto de 2018, mediante el cual se presentó por el entonces Instituto de Movilidad del Estado, el dictamen final para la





aprobación de las tarifas técnicas del servicio público de transporte de pasajeros colectivo, para las rutas-empresa del área metropolitana de Guadalajara y del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, dirigido a los miembros del Comité Técnico de Validación, como resultado del estudio de costos e insumos, para la obtención de la tarifa actualizada del transporte público. Integrado dentro del acta de la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación.

5. Acta de la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación,⁴ del 7 de agosto de 2018, signada por los miembros que tuvieron voz y voto en la misma, quienes fueron el doctor Mario Córdova España, como presidente del Comité Técnico de Validación, Ana Karen Segura Estrada, como representante de Jóvenes Salvaguarda A.C., licenciado José Alberto Cortés García, como representante del Sindicato de Trabajadores en el Autotransporte del Estado PALMAC de la CROC; Guillermo Ascencio Hermosillo, como representante de los Concesionarios, Permisionarios o Subrogatarios del Transporte Público; Ana Belén Vázquez Vázquez, como representante del Observatorio Ciudadano de Movilidad y Transporte del Estado (OCM); licenciado José Luis Ayala Avalos, como representante de la Contraloría del Estado de Jalisco; licenciado Gustavo Aldana Arizona, como representante de la Universidad Enrique Díaz de León; licenciado Miguel Ángel Hernández Velázquez, como representante del ITEI; licenciado José Joaquín Sandoval Ortiz, como representante del Sistema de Tren Eléctrico Urbano (Siteur); licenciado José Gilberto Franco Pacheco, como representante de la Confederación de Trabajadores de México; ingeniero Enrique Dueñas Rodríguez, como representante del Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco y Arturo García Gómez, como representante de los Usuarios del Transporte Público por Insaculación, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco, el 25 de octubre de 2018, en la que se aprobó el dictamen definitivo de la tarifa técnica para las rutas-empresa del Área Metropolitana de Guadalajara y del Sistema Integrado de Transporte Público de Puerto Vallarta, Jalisco, con base al Dictamen IMTJ-

⁴ Acta de la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, celebrada el 7 de agosto de 2018, por el Comité Técnico de Validación, que aprobó el dictamen definitivo de la tarifa técnica para las rutas-empresa del Área Metropolitana de Guadalajara y del Sistema Integrado de Transporte Público de Puerto Vallarta, Jalisco, con base al Dictamen IMTJ-532/2018/DND, validaron la tarifa técnica de \$9.50 pesos por boleto, para los servicios de Transporte Público Colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara, para que operen bajo el modelo empresarial o personas jurídicas, y con fundamento en el análisis técnico tarifario realizado por el entonces Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Acta%20Sexta%20SO%20CTV%20070818.pdf>. Consultado el 30 de mayo de 2020.





532/2018/DND, y atendiendo las actualizaciones de costos y por existir mayor estabilidad económica en los insumos relacionados al transporte, validaron la tarifa técnica de \$9.50 pesos por boleto, para los servicios de Transporte Público Colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara, para que operen bajo el modelo empresarial o personas jurídicas, y con fundamento en el análisis técnico tarifario realizado por el entonces Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, de conformidad con los requisitos establecidos en la Ley, Reglamentos, Normas, Programa General de Transporte, concesiones y contratos de servicio, se consideró que el costo del transbordo entre rutas troncales y alimentadoras tendría un descuento de 50 por ciento, a aplicar después de la publicación de los acuerdos correspondientes en el diario oficial *El Estado de Jalisco*, siempre que se emitiera dictamen de la entonces Secretaría de Movilidad, para la aplicación de la tarifa en la ruta o rutas que se fueran implementando. Lo que se aprobó por unanimidad de 9 votos a favor y 3 en contra, por los integrantes del Comité Técnico de Validación.

6. Acuerdo ST/DGTP/323/2019⁵, suscrito el 22 de julio de 2019, por el licenciado Diego Monraz Villaseñor y el ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, secretario del Transporte y director general de Transporte Público, respectivamente, mediante el cual emitieron dictamen a favor del Siteur, para la aplicación de tarifa de \$9.50 pesos, autorizada por el Comité Técnico de Validación Tarifaria, por ser parte del Sistema Integrado de Transporte Público, así como por lo establecido en la Norma General de Carácter SM/IMTJ/001/2013, que refiere las bases generales para determinar las tarifas del servicio público de transporte en su modalidad de transporte de pasajeros colectivo, colectivo y de taxi, servicio de transporte especializado de carga liviana con sitio, autos de arrendamiento y grúas en sus diferentes modalidades; pues se llegó a la siguiente conclusión:

... Que en razón de los fundamentos, antecedentes y considerandos expresados con antelación, se concluye que el Sistema Integrado de Transporte Público, conformado por las modalidades de Tren Eléctrico, Trolebús, BRT (Macrobús) y SITREN del O.P.D. Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR), cumple satisfactoriamente con las especificaciones, requisitos y condiciones establecidas en los puntos de Acuerdo de la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación de fecha 07 siete de agosto de 2018, misma que fue

⁵ Gobierno del Estado de Jalisco. Secretaría General de Gobierno. *Acuerdo ST/DGTP/323/2019 del 27 de julio de 2019*. Emitido por el Secretario del Transporte a favor del Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR) para la aplicación de tarifa de \$9.50 (Nueve Pesos 50/100 MN), autorizada por el Comité Técnico de Validación Tarifaria, publicado en El Periódico Oficial *El Estado de Jalisco el 25 de octubre de 2018*, consultado el 30 de mayo de 2020, disponible en <https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/07-27-19-ix.pdf>





publicada en el Periódico Oficial El Estado de Jalisco el día 25 de octubre del año 2018 mediante el tomo CCCXCIII...

Asimismo, se emitió el siguiente acuerdo:

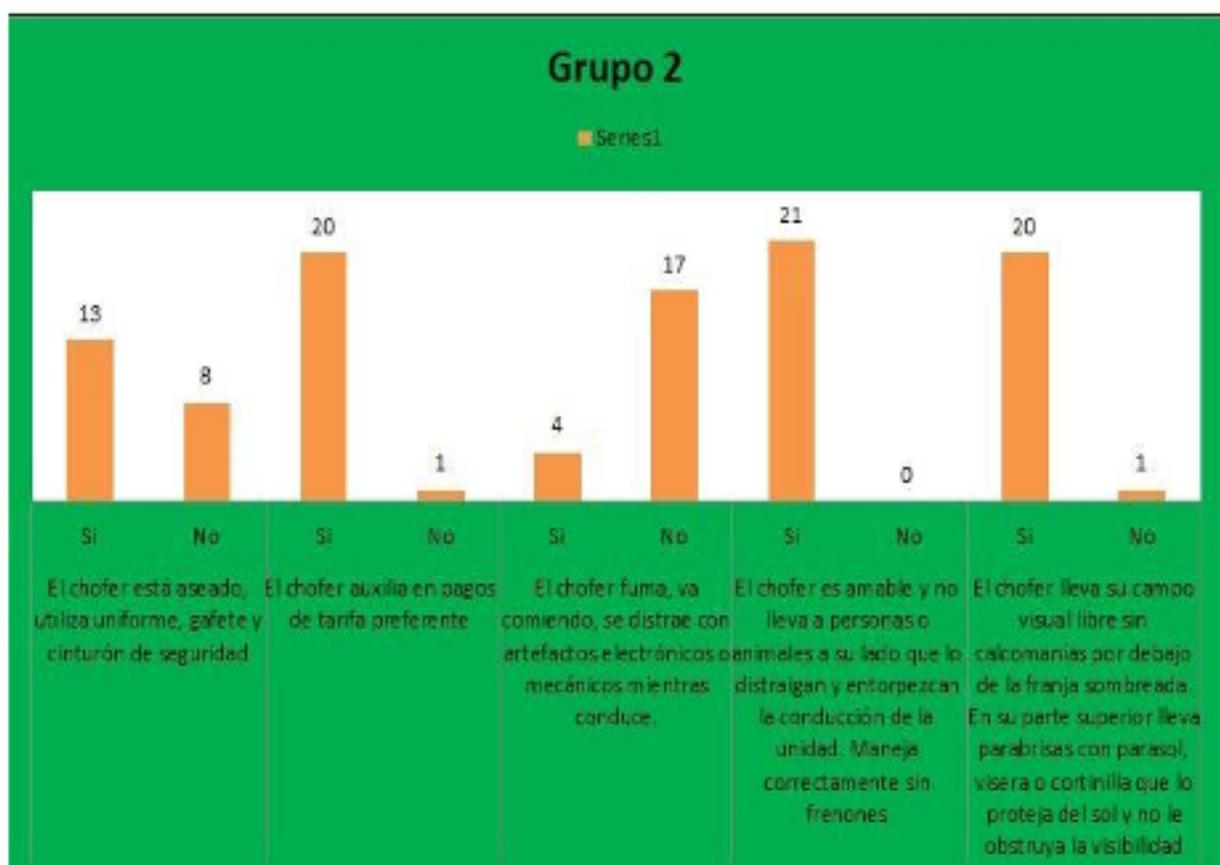
... PRIMERO. Que una vez valorados los aspectos legales y técnicos previstos en la Ley de Movilidad y Transporte, sus Reglamentos y las normas generales de carácter técnicas, todos los ordenamientos citados del Estado de Jalisco, se autoriza al Sistema Integrado de Transporte Público, conformado por las modalidades del Tren Eléctrico Trolebús, BRT (Macrobús) y SITREN del O.P.D. Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR), pueda aplicar la tarifa aprobada por el Comité Técnico de Validación Tarifaria de la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, de fecha 07 siete de agosto de 2018, así como en punto resolutive E del Dictamen Final IMTJ-532/2018/DND las modalidades del Tren Eléctrico Trolebús, BRT (Macrobús) y SITREN accedan al cobro de la tarifa de \$9.50 pesos (nueve pesos 50/100 M.N), con fundamento en el dictamen y acuerdo de la comisión tarifaria publicada en el Periódico Oficial El Estado de Jalisco el día 25 de octubre del año 2018 mediante el tomo CCCXCIII...

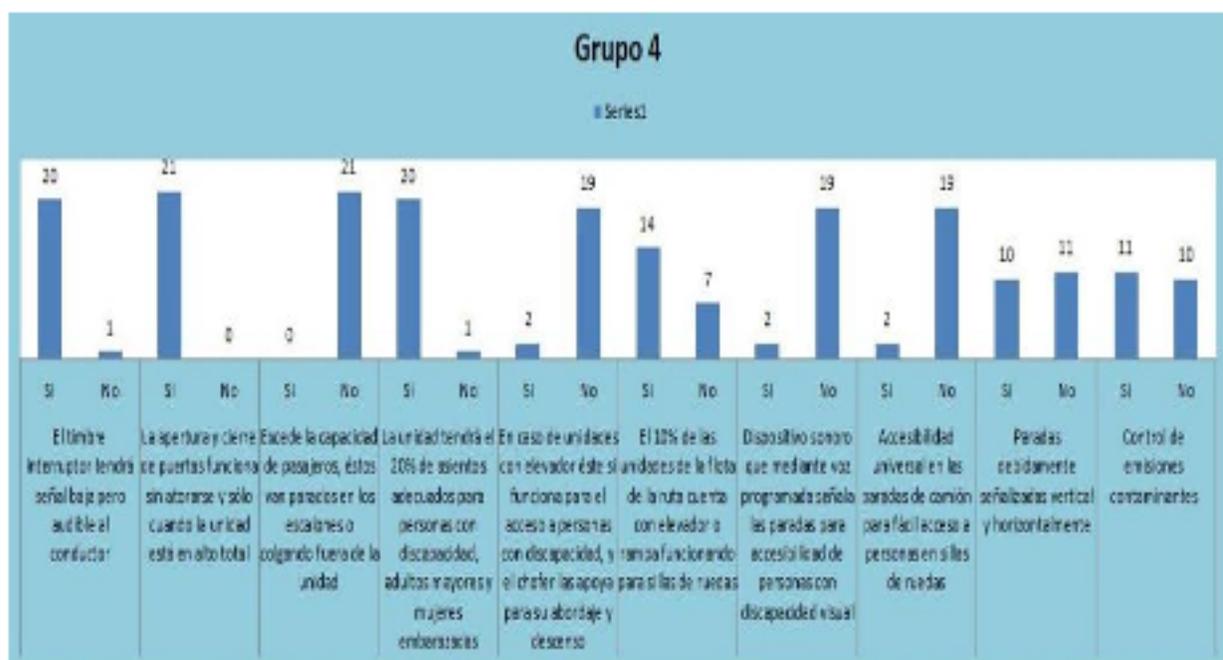
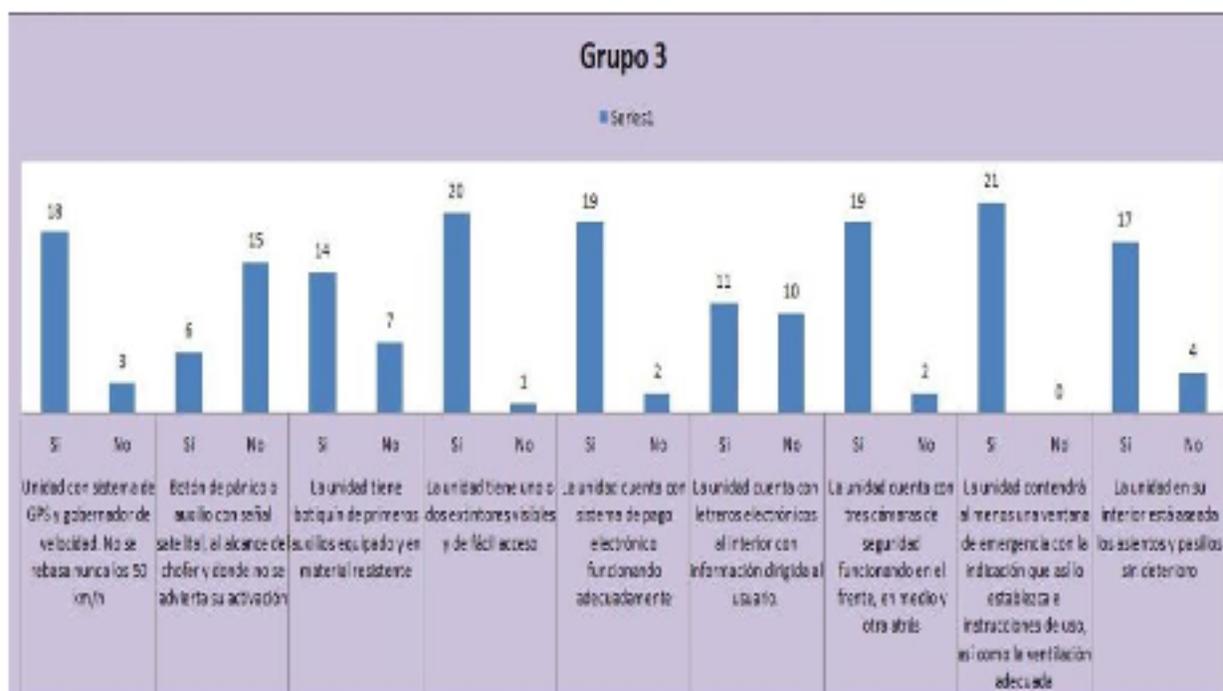
Se estableció que corresponde aplicar la tarifa de 9.50 pesos, al Sistema Integrado de Transporte Público, conformado por las modalidades de Tren Eléctrico, Trolebús, BRT (Macrobús) y Sitren, porque hay cumplimiento a la normatividad, además del Organismo Público Descentralizado acredita que las unidades cuentan con los documentos necesarios para circular previstos en los artículos 106, 215 y 216 del Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte. Así como las unidades cumplen con la Norma General de Carácter Técnico número DIGELAG ACU 050/2016 que especifica las características que deben tener los vehículos con los que se presta el servicio de transporte público urbano; y la Norma General de Carácter Técnico que especifica las características del Sistema de interoperable de recaudo número DIGELAG ACU 048/2016, al igual cumple con la Norma General de carácter técnico de la calidad del servicio número DIGELAG ACU 049/2016, para el servicio de transporte público de pasajeros masivo y colectivo en su modalidad de Urbano, Conurbado o Metropolitano, Suburbano y Características Especiales para el Estado de Jalisco, así como capacitación a los conductores, mejoras laborales a éstos, quienes utilizan uniformes y gafetes, y sus unidades cuentan con letreros electrónicos de información al usuario, sistema de localización GPS, gobernador de velocidad, tres cámaras de seguridad que registren el ascenso y operación del conductor, largo del pasillo y descenso de las personas usuarias, sistema de pago electrónico y monitoreo y los demás equipamientos necesarios para la operación, señalados en las Normas Generales de Carácter Técnico y condiciones establecidas en la sexta reunión ordinaria del Comité Técnico de Validación del 7 de agosto de 2018.

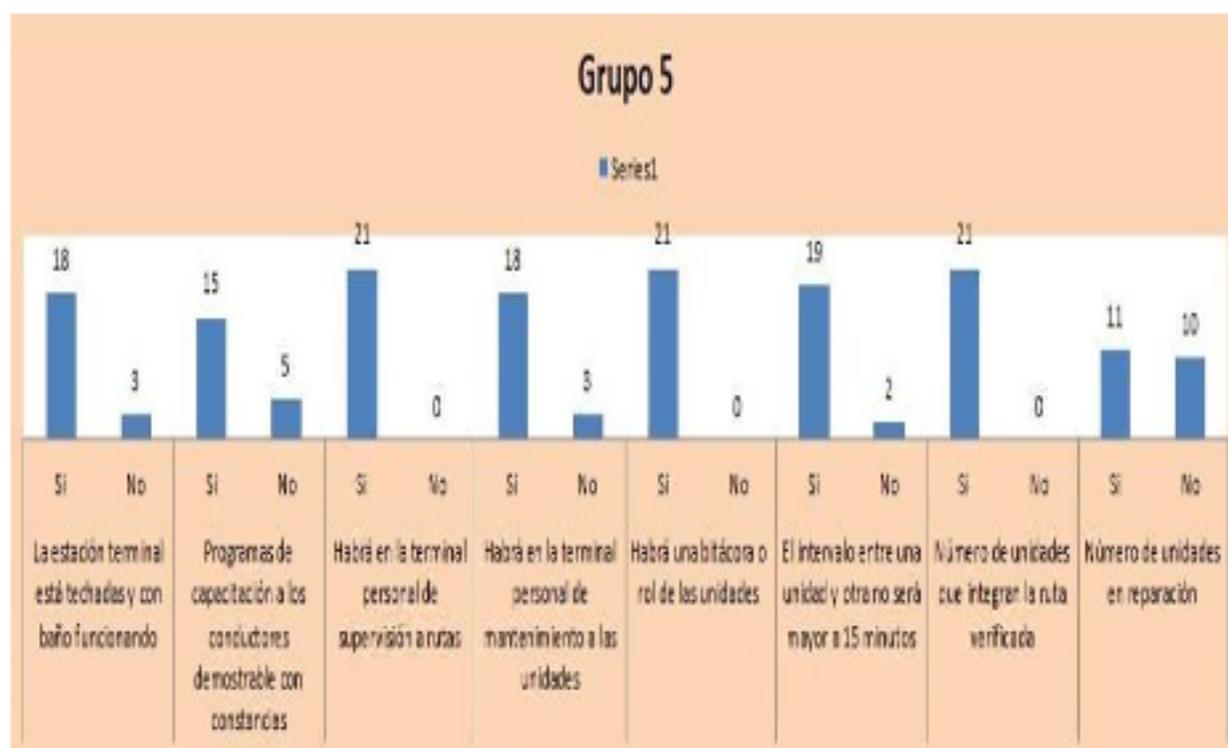


7. Actas circunstanciadas suscritas el 12, 13, 17 y 18 de septiembre de 2019, por personal adscrito a la Primera Visitaduría General, respecto de las investigaciones de campo realizadas en diversas unidades de rutas del transporte público de la ZMG, que cobran 9.50 pesos, y sus terminales, a efecto de observar si éstas estaban apegadas a lo establecido en la norma técnica, y contaban con los aditamentos necesarios para su utilización por personas con discapacidad, cumpliendo los requisitos establecidos en los puntos de acuerdo de la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, así como en el acuerdo ST/DGTP/323/2019, emitido por el secretario del Transporte del Estado, en el que autorizó el cobro de la tarifa de 9.50 pesos. Para tal efecto se llenaron formatos con la siguiente información: fecha, nombre de las personas que realizaron la investigación, lugar y hora de verificación, domicilio de la terminal y número de ruta y unidad, dichos formatos se ubican en un anexo especial, y para facilitar el manejo y comprensión del presente cuerpo resolutivo, a continuación, se muestra una gráfica con los parámetros encontrados en los cuestionarios de mérito.

El resultado del llenado de los formatos fue el siguiente, los cuadros estuvieron formulados para contestarse de manera afirmativa o negativa, a través de una marca en forma de “X”, y a un costado podían asentarse observaciones en caso de que hubiera que realizar alguna precisión, fueron un total de 36 casillas, y únicamente en las últimas dos preguntas del cuestionario, había que precisar el número de unidades que integraban la ruta y el número de unidades en reparación. Los parámetros a investigar, se muestran en cada una de las siguientes gráficas, representando sus valores a través de una columna que muestra los porcentajes de los números totales de respuestas “sí” y “no”, en cada uno de los rubros observados, los cuales se reflejan de la siguiente manera:







8. Acta circunstanciada del 17 de septiembre de 2019, suscrita por personal adscrito a la Primera Visitadurìa General, que realiz3 en las instalaciones del Siteur, d3nde se entrevist3 al licenciado Arnulfo Marìn Sandoval, adscrito a la Direcci3n Juridica del Siteur, a efecto de verificar las estaciones de Juárez, Plaza Universidad y San Juan de Dios, observaron en la estaci3n Plaza Universidad, a una persona con discapacidad, al momento de ingresar a las instalaciones del Tren Ligero, para ello utiliz3 su tarjeta preferencial y la puerta se abri3 sin problemas, al respecto se les inform3 que meses atràs presentaba una falla el sistema, pero se solucion3 y ahora ùnicamente al mostrar la tarjeta al lector electr3nico, la puerta abre inmediatamente. En cuanto a los puntos favorables que observaron, fue que hubo asistencia en todo momento de personal de seguridad privada y personal del Siteur, para auxiliar a personas con discapacidad en su desplazamiento, las estaciones mantenian buen estado de limpieza, en cuanto a las unidades estaban en buen estado tanto en su interior, como exterior. Respecto de los puntos negativos observados, fue que los pasos preferenciales para personas con discapacidad, estaban bloqueados con conos naranjas, que no permitian su libre desplazamiento, no funcionaban los elevadores de la estaci3n Juárez y Plaza Universidad, y en cuanto a personas con discapacidad auditiva, visual e intelectual, no se observ3 accesibilidad, en cuanto a seàalética visual o auditiva, que permita la correcta identificaci3n de rutas y apertura y cierre





de puertas; asimismo, el sistema electrónico no da cambio, pues si el usuario paga con 10 pesos, no le regresa los 50 centavos. Posteriormente, acudió personal de este organismo, a realizar una inspección a las instalaciones del Macrobus, en el que realizaron un recorrido y observaron que las instalaciones están limpias y los vagones en buen estado, hay rampas para personas con discapacidad y asientos especiales para éstas; sin embargo, al igual que en el Tren Eléctrico, existen limitantes para el acceso a personas con otros tipos de discapacidad, falta señalética auditiva y visual, tampoco hay cambio si no se paga la tarifa exacta, el servicio que se presta en general es bueno y rápido.

9. Constancia telefónica suscrita el 16 de diciembre de 2019 por una visitadora adjunta de esta Comisión, en la que asentó la entrevista que tuvo con **N27-TESTA**, la cual textualmente señala:

La suscrita me comunico vía telefónica con la señorita **N28-TESTA**, a quien una vez que le informo el motivo de mi llamada, refiere que cuenta con su credencial de discapacidad y asegura que regularmente utiliza el tren ligero, dónde ha tenido problemas para validar su tarjeta en el lector para ingresar, como la troncal 01 de 18 de marzo, y asegura que regularmente utiliza tanto el tren ligero, dónde ha tenido problemas para validar su tarjeta de persona con discapacidad, en el lector para ingresar, como la Troncal 01 de 18 de marzo, la cual utilizó por última vez el martes 10 de diciembre de 2019, aproximadamente a las 10:30 de la mañana, en la parada de la calle López de Legazpi y 8 de Julio, informando que la unidad que tomó no tenía escalón de cortesía, ni altavoces, tampoco las pantallas internas funcionaban, también dijo que el 11 de diciembre de 2019, aproximadamente a las 12:15 horas utilizó la unidad 604 o T09, sobre la avenida Américas, casi al cruce con avenida Hidalgo, en esta ciudad, y dicha unidad tampoco contaba con escalón de cortesía, los asientos de personas con discapacidad estaban ocupados por personas sin discapacidad, no tenía altavoces y la puerta se atoraba un poco, manifestó que sabía de otras rutas de camiones que utilizan conocidos de ella con su misma situación de discapacidad, y que me podrá referir con posterioridad o pasarme sus nombres y teléfonos, para que la suscrita los pueda contactar con posterioridad.

10. Nota periodística del 12 de mayo de 2020, publicada en el diario *La Crónica Jalisco*, denominada “La FEU revisó 78 camiones que cobran 9.50 y encontró unidades sin placas y sin equipo de pago electrónico”⁶, relativa a que algunas unidades traen alcancías y no funcionan, las que lo hacen no dan cambio y otras no reciben monedas de 50 centavos de las grandes, hay unidades sin placas, con

⁶ Nota periodística publicada el 12 de mayo de 2020, en el Diario *La Crónica Jalisco*, denominada “La FEU revisó 78 camiones que cobran 9.50 y encontró unidades sin placas y sin equipo de pago electrónico”. Revisado el 31 de mayo de 2020: cronicajalisco.com/notasfeu_reviso_78_camiones_que_cobran_9.50_encontró_unidades_sin_placas_y_sin_equipo_de_pago_electronico-991-2020





cristales dañados y letreros electrónicos sin funcionar, los choferes sin uniforme ni gafete.

11. El 15 de mayo de 2020, el área de Análisis y Contexto de este organismo protector de derechos humanos, realizó un análisis y evaluación de las rutas de transporte público del área metropolitana de Guadalajara, con base en las investigaciones de campo realizadas a las unidades del transporte público los días 12, 13, 17 y 18 de septiembre de 2019, por personal adscrito a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, consistente en:

... La Metodología a desarrollar, establece aquellas características cruciales en torno a la prestación de servicio, en las unidades de transporte público del área metropolitana de Guadalajara.

Para ello, se parte de una comparación de los parámetros u observaciones que elaboró la propia CEDHJ, distinguiendo mecanismos que deberán contener las unidades de transporte, para clasificarse cómo un medio de calidad, de acuerdo a lo estipulado en la Ley y Reglamento Interno de Movilidad y Transporte Público. Por consiguiente, se establecieron 36 criterios para evaluar a 21 rutas distintas del transporte público.

Primera etapa: Se amplió un estudio cualitativo y cuantitativo, conforme a la Ley de Movilidad y Transporte, así como del Reglamento de Movilidad y Transporte Público, para reconocer los puntos angulares más importantes en la legislación con los 36 criterios.

Segunda etapa: Una vez identificados los 36 criterios, se clasifica y fragmenta en orden las observaciones, es decir, se categorizan los términos. Para ello, la Unidad de Análisis y Contexto, estableció 5 categorías que permiten asociar los parámetros, con la dimensión o categoría correspondiente, las cuales se describen a continuación:

1. Seguridad y mantenimiento:

Condición de los aspectos físicos de las unidades de transporte público, respecto a las características que brindan seguridad para el conductor y las personas usuarias, durante los trayectos de la ruta; así como las condiciones de mantenimiento en las unidades de revisión de seguridad, de las partes internas o externas que componen al camión.

Es decir, la unidad debe encontrarse en condiciones físicas y mecánicas adecuadas, para llevar a cabo traslados y transportar a las y los usuarios, garantizando la segura llegada a su destino, a la vez, la unidad debe mantenerse en constante revisión física, para no sufrir menoscabos durante algún viaje, vulnerando la integridad del conductor y personas usuarias.

2. Accesibilidad y desempeño



Se refiere al nivel de exclusividad y eficiencia, para que todas las personas usuarias tengan acceso a las unidades de transporte público, el indicador incluye el que las unidades cuenten con accesos a las personas con algún tipo de discapacidad, así como asientos disponibles para las personas adultas mayores y mujeres embarazadas. Las unidades deben tener mayor cobertura a toda la población, sin importar la condición física para acceder al servicio.

3. Servicio público adecuado

Relativo a la adecuada atención, servicio y seguimiento a las sugerencias de las y los usuarios, así como la calidad otorgada por las unidades del transporte público, en la que se reflejaría el trato amable brindado por los conductores, su conducta y profesionalismo para atender a las personas usuarias, acatando las medidas del buen manejo, haciendo alto total en las paradas y bajadas oficiales, así como la ocupación adecuada de las unidades, evitando sobrecupos, brindando un número de atención a usuarios para reportes y quejas.

4. Limpieza y comodidad

Es el indicador evalúa las condiciones al interior de las unidades del transporte público, respecto a la limpieza general de las mismas, asientos espaciosos y en buen estado, así como el respeto a las normas de espacios libres de humo de tabaco.

5. Unidades y flujo adecuados

Referente a la suficiencia de las unidades que brindan el servicio de transporte público, en cada una de las rutas, así como el tiempo adecuado de frecuencia entre una unidad y otra.

Tercera etapa: Una vez categorizado los criterios, se lleva a cabo la asignación de un grado de ponderación en las 36 observaciones, la cual consiste en asignar un valor numérico, acorde al grado de importancia que se estima para cada una de los factores, apoyado con el marco jurídico de la Ley de Movilidad y Transporte Público del Estado de Jalisco, citando los artículos de esa legislación.

Indicando que existe un valor máximo y un valor mínimo, por cada uno de ellos. La ponderación se realizó a través del Método Delphi y entre los integrantes de la Unidad de Análisis y Contexto de la CEDHJ, que representan un grupo multidisciplinarios de especialistas.

El método Delphi es una técnica de investigación que consiste en obtener el dictamen de un grupo de actores, a través de la consulta reiterada; es recomendable cuando no se dispone de información suficiente para la toma de decisiones o, como en nuestra investigación, cuando



es necesario el recogimiento de observaciones consensuadas y representativas de un colectivo con conocimiento en el campo a valorarse.⁷

A cada elemento, se le asignó un valor para dimensionar su orden o importancia, siendo el valor 1 el más alto y disminuyendo la jerarquía de éstos, al avanzar consecutivamente en la asignación. En este caso del 1 al 36, dónde el valor mínimo es 36, como factor con menor grado de importancia y 1 como valor máximo, factor prioritario con mayor grado de importancia.

Criterio/ Dimensión	Valor Asignado	Resultado
Botón de pánico o auxilio con señal satelital, al alcance del chofer donde no se advierta su activación	1	Factor Prioritario.
Número de unidades que integran la ruta verificada	36	Factor menor grado de importancia.

Cuarta etapa: Una vez realizada la ponderación de los 36 criterios, se agrupan para determinar la importancia de mayor frecuencia entre las categorías.

Categoría	Observaciones
Seguridad y mantenimiento	1,4,9,10 ,11,12,14,15,16,24,25,26,27,28,31,32,35,36
Accesibilidad y desempeño	2,3,6,13,18,19,21,22,23
Servicio público adecuado.	5,7,8,20,29,30
Limpieza y comunidad	17
Unidad y flujo adecuados.	33,34

Como resultado se obtiene la categoría con mayor número de grados de importancia, por lo que se les asignará el orden de peso correspondiente a cada categoría.

Para definir el peso de cada aspecto, es decir, el valor que tiene el orden, al número total de rangos al que llegó el orden, se le restó la importancia que se le asignó a cada variable y se le sumó uno. Después, el peso de cada aspecto se dividió entre la suma total del peso de

⁷Artículo publicado en la Revista d'Innovació i Recerca en Educació del autor Reguant-Álvarez, M. y Torrado-Fonseca, Madrid 2016. En el que se explica el método Delphi. REIRE, página 2, consultado el 30 de mayo de 2020, en <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/110707/1/654735.pdf>





todos los indicadores, obteniendo el peso relativo (cuánto vale individualmente cada indicador):

$$\text{Peso} = \text{escala de orden} - \text{orden por categoría} + 1$$

$$\text{Peso relativo ó valor individual de indicador} = \left(\frac{\text{peso}}{\Sigma \text{ peso total}} \right)$$

Categoría	Orden	Peso	Peso/Peso total
Accesibilidad y desempeño	2	4	0.26666
Limpieza y comodidad	5	1	0.06666
Seguridad y mantenimiento	1	5	0.33333
Servicio Público adecuado	3	3	
Unidades y flujo adecuados	4	2	0.13333
		15	1

Quinta etapa: De acuerdo a la calificación otorgada a los 36 criterios con los valores de Si y No, en la evaluación de las 20 unidades de transporte público, se realizó la frecuencia de las categorías, para determinar con cuántos valores positivos y negativos contaban cada una de las unidades de las rutas evaluadas.

De acuerdo a la agrupación de categorías explicado en la cuarta etapa, para que una unidad de transporte público cuente con una calificación perfecta, debería de contar con los 36 criterios de valor positivo. De acuerdo a las frecuencias de categoría.

Categoría	Si
Accesibilidad y desempeño	9
Limpieza y comodidad	1
Seguridad y mantenimiento	18
Servicio Público Adecuado	6
Unidades y flujo adecuados	2
	36

En caso contrario, si una unidad en alguna de las categorías fue evaluada con puntos negativos, se otorgaría el valor de calificación de menor porcentaje. Para ello, se asignará un valor para contraponerlo en la metodología, y conocer el vacío porcentual de acuerdo a los criterios de evaluación. Asignando los siguientes parámetros.

Si una ruta de transporte público en cierta categoría, obtiene completo los valores en SI, se le otorga el número "1", de lo contrario si hay diferencia con puntos negativos, se le otorga el valor proporcional de acuerdo a la suma de las categorías en la suma de las calificaciones positivas, por las que se realizó el siguiente parámetro:



Porcentaje de positivos		Se le asigna el valor
100	80	1
79	50	2
49	20	3
19	0	4

Categoría	36 criter	Suma de Si	Suma de No	Porcentaje de Positivos	Valor asignado
Accesibilidad y desempeño	9	8	1	88.888888	1
Limpieza y comodidad	1	0	1	0	4
Seguridad y mantenimiento	18	12	6	66.666666	2
Servicio Público Adecuado	6	4	2	66.666666	2
Unidades y flujo adecuados	2	1	1	50	2

Así, la asignación de valor se contrapone con el Peso/Peso total de la metodología Delphi, con ello se obtendrá el porcentaje de la calificación obtenida en la evaluación del transporte público de acuerdo a los 36 criterios justificados en la Ley de Movilidad y Transporte, así como del Reglamento de Movilidad y Transporte Público, que a su vez se encuentran categorizadas en los niveles de importancia de atención prioritaria para criterios de una buena calidad en el servicio de transporte.

Categoría	Orden	Peso	Peso total	Asignación valor Ruta	Ruta X
Accesibilidad y desempeño	2	4	0.266666667	1	0.2666666
Limpieza y comodidad	5	1	0.066666667	4	0.0166666
Seguridad y mantenimiento	1	5	0.333333333	2	0.1666666
Servicio Público adecuado	3	3	0.2	2	0.1
Unidades y flujo adecuados	4	2	0.133333333	2	0.0666666
		15	1		0.6166666

Entonces, se puede determinar que la ruta X obtiene una calificación de 61, de acuerdo a la unidad evaluada, por lo que se identifica que carece de seguridad y mantenimiento siendo una de las categorías de mayor grado de importancia, así como de un:

- Servicio público adecuado
- Unidades y flujo adecuados



- Limpieza y comodidad
- Grado de importancia y 1 como valor máximo, factor prioritario con mayor grado de importancia.

Ante todo, se pretende que las unidades evaluadas sean posible la identificación de las categorías que requieren mayor atención y prioridad para lograr un servicio de transporte de mejor calidad para las y los usuarios.

RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS RUTAS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Rango	calificaci	Ruta
50	56	Troncal 02
	55	610 a
	53	Alimentadora 02

Dentro del rango de calificación de 50, se identifica que las categorías de seguridad y mantenimiento, servicio público adecuado y accesibilidad y desempeño, no logran obtener una puntuación satisfactoria en el Peso/peso total para la ruta Troncal 02.

En cambio, la ruta 610 A, se precisa que las categorías de seguridad y mantenimiento, servicio público adecuado, accesibilidad y desempeño, y limpieza y comodidad, no obtuvieron una puntuación satisfactoria en el Peso/peso total.

La ruta Alimentadora 02, se identifica que la única categoría con puntuación satisfactoria es de limpieza y comodidad, por lo que las restantes no fueron satisfactorias en el Peso/peso total.

Rango	calificación	Ruta
60	60	604
	60	39 a
	60	136 a
	60	175 D
	61	258 B
	60	602
	60	610
	68	51

De acuerdo al rango de calificación 60, se identifica que las categorías de Seguridad y mantenimiento, servicio público adecuado y accesibilidad y desempeño no obtienen una puntuación satisfactoria en el Peso/peso total para las rutas 604, 39A, 136A, 175D, 602 y 610.





Por otro lado, la ruta 258B, la categoría de accesibilidad y desempeño es la única que obtiene una puntuación satisfactoria con el Peso/peso total, por lo que las categorías restantes la puntuación es no satisfactoria.

A su vez, la ruta 51, se identifica que las categorías de seguridad y mantenimiento, Servicio público adecuado y Limpieza y comodidad no alcanzan puntos satisfactorios en el Peso/peso total.

Rango	calificación	Ruta
70	73	63
	73	66
	73	214
	73	Complementaria
	73	27 A
	73	604 A

Dentro del rango de calificación de 70, se identifica que las categorías de seguridad y mantenimiento, y servicio público adecuado no logra obtener una puntuación satisfactoria en el Peso/peso total para todas las rutas señaladas en la tabla.

Rango	calificación	Ruta
80	83	Troncal 03
	83	643

Conforme al rango de calificación de 80, se observa la categoría de Seguridad y mantenimiento cabe mencionar que es una categoría de grado uno prioritario y es la única que no logro obtener una puntuación satisfactoria en el Peso/peso total para las dos rutas señaladas en la tabla.

Rango	calificación	Ruta
90	90	Troncal 66

Dentro del rango de calificación de 90. Sólo se encuentra una ruta de las 20 evaluadas, por lo que la categoría de servicio público adecuado no obtuvo la puntuación satisfactoria para el Peso/peso total en la ruta Troncal 66, cabe señalar que esta categoría cuenta con un grado de importancia tres.

CONCLUSIONES

Los resultados de la evaluación realizada a las 21 unidades del transporte público, del Área Metropolitana de Guadalajara, realizada por la Primera Visitaduría de la CEDHJ, refieren que el 40% del total evaluado, corresponde a las rutas que obtuvieron una calificación de 60





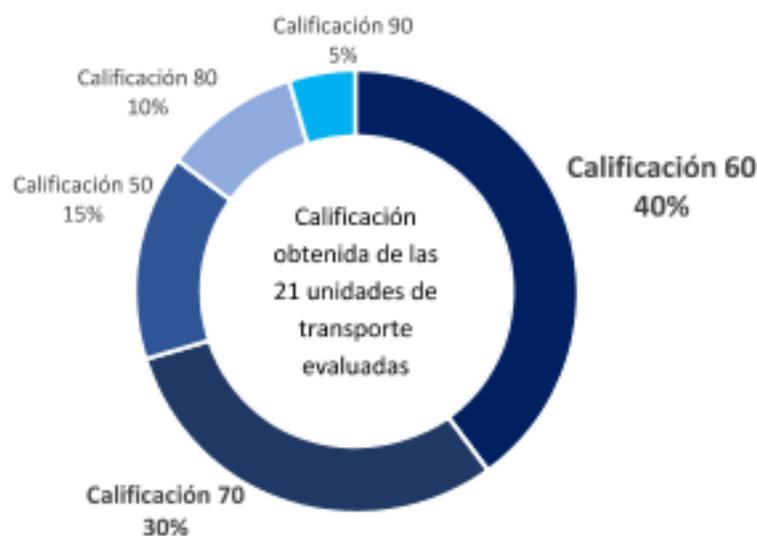
como rango, por lo que se considera que dichas rutas del transporte, alcanzan una calificación apenas aprobatoria, por lo que el valor obtenido sigue siendo muy bajo.

El 30% corresponde a las rutas que obtuvieron una calificación dentro de un rango de 70, por lo que se considera una calificación aprobatoria, sin embargo, en una escala de nivel se podría determinar como un grado regular en cada una de las unidades de transporte evaluadas.

A su vez, el 15% obtienen una calificación dentro de un rango de 50, lo que se considera una calificación no aprobatoria debido a los criterios con mayores números negativos que se le otorgaron durante la evaluación de las unidades de transporte público.

El 10% de las 20 unidades evaluadas, corresponde a aquellas rutas de camión que alcanzaron una calificación dentro de un rango de 80, lo que se considera una calificación buena para las unidades de transporte evaluadas y que brindan el servicio público de transporte en el área metropolitana.

Por último, el 5% alcanzo una calificación de 90, considerando de la misma manera una calificación aceptable, para que la unidad de transporte brinde un servicio apropiado a las personas usuarias.



Por otra parte, la categoría de seguridad y mantenimiento en todas las rutas marca con puntuación no satisfactoria, siendo una de las categorías prioritarias, por lo que aún falta mejorar, en las cuestiones de los criterios de observación relacionados a la seguridad para las y los usuarios que utilizan las rutas de transporte público, haciendo referencia a las 21 unidades evaluadas por esta Defensoría...





12. Nota periodística del 21 de mayo de 2020, publicada en el diario *El Informador*, denominada “Excedente en tarifas de transporte público, un crimen”, relativa a que los casi 7 millones de pesos, que se han “rasurado”, a los pasajeros del Siteur, al no regresarles 50 centavos de cambio, cuando pagan su pasaje con 10 pesos, es un “robo sistematizado”⁸, pues se ha acumulado una cifra millonaria que se deposita en fideicomisos privados, y se desconoce quién abre las alcancías de las rutas, a cuánto asciende el monto acumulado exactamente, y para quién es ese dinero, se solicitó por escrito esa información a la Secretaría del Transporte, pero respondió desconocerlo, siendo que al tratarse de una concesión pública, las rutas empresas son sujetos obligados y su información financiera debe conocerse.

III. MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN

Como hemos visto, el transporte público es indispensable en nuestra vida diaria, pues traslada a miles de personas, y qué mejor si se hiciera de la mejor manera posible, garantizando un servicio de movilidad segura e integral. La sociedad jalisciense tiene derecho a contar con un transporte de calidad, al que puedan tener acceso todas las personas, independientemente de su condición de vida, por lo que resulta necesario que el Estado implemente acciones que respondan a todas las necesidades sociales, buscando a su vez alternativas amigables con el medio ambiente, para también otorgar calidad de vida a las personas usuarias.

En este apartado se realizará un análisis lógico jurídico, con un enfoque estadístico y de máxima protección de derechos humanos en el ámbito social, basado en estándares internacionales, nacionales y locales, en materia de movilidad y transporte. Lo anterior, a fin de determinar si realmente las unidades de transporte público que cobran 9.50 pesos, en la ZMG, así como el Sistema de Tren Eléctrico Urbano, cumplen con los lineamientos legales necesarios, para cobrar dicha tarifa, incluido el hecho de que no se otorga a las personas usuarias en el momento, cambio de 50 centavos, si no portan la cantidad exacta en los aparatos implementados para tal efecto; asimismo, en los casos de personas con discapacidad, se analizará si se han violentado sus derechos humanos por la falta de accesibilidad y movilidad al servicio público de transporte de pasajeros.

⁸ Nota periodística, publicada el 21 de mayo de 2020, en el diario *El Informador* relativa a que los casi 7 millones de pesos, que se han “rasurado”, a los pasajeros del Siteur, al no regresarles 50 centavos de cambio, cuando pagan su pasaje con 10 pesos, es un “robo sistematizado”. Última consulta 31 de mayo de 2020, en: <https://www.informador.mx/jalisco/Excedente-en-tarifas-de-transporte-publico-un-crimen-20200521-0014.html>



3.1 Competencia

La CEDHJ tiene como finalidad esencial la defensa, protección, estudio y divulgación de los derechos humanos. Sus principios de actuación se encuentran previstos en los artículos 1º, párrafo; 5º, primer párrafo; 12, 14, segundo párrafo; 16, primer párrafo; 17, párrafos segundo y sexto; 25, primer párrafo; 109, primer párrafo; fracciones II y III párrafo segundo; 102, apartado B, y 123, apartado B, fracción XIII, todos 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, fracción XXV, 28, fracción III, 72, 73, 75 y 79, de la Ley de la CEDHJ; así como 109, 120 y 121 de su Reglamento Interior.

Por lo tanto, la CEDHJ es competente para conocer los hechos investigados y denunciados por los peticionarios citados en los puntos 1, 8 y 21 del capítulo de antecedentes y hechos, ya que al acumularse las quejas de la 5934/2019-I a la 5940/2019/I (punto 8), así como la 9964/19-I (punto 21), todas a la 5818/19-I, por abordar una temática en común, éstas contienen hechos violatorios de derechos humanos, que resultan imputables en contra de servidores públicos del Gobierno del Estado de Jalisco, así como de la STE y del Siteur, procediendo a concentrar los expedientes, para efecto de emitir una única Recomendación por economía procedimental, atenta a los principios de concentración y sencillez que rigen el actuar de esta Comisión, pues los peticionarios consideraron que con el alza al costo de la tarifa del pasaje de 7 a 9.50 pesos, aplicada desde el 27 de julio de 2019, en el Macrobús, Tren Ligero y líneas alimentadoras, se incurría en violaciones de sus derechos humanos, pues afectaba económicamente a las familias de más bajos recursos económicos, aunado a que existían deficiencias en la prestación del servicio de transporte público y aseguraron que el proceso para su aprobación, no fue con apego a la legalidad, pues sólo debería aplicarse el aumento al transporte colectivo y no al masivo de acuerdo a la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, además de que el Siteur no es una ruta empresa, sino un servicio público descentralizado, sin que se transparentara el aumento a través de un dictamen técnico, ya que subir la tarifa por decreto del gobernador, lesionaba el acceso legal e integral a la movilidad.

Por su parte, la peticionaria **N25-TESTAD**, quien utiliza regularmente el transporte público adaptado para personas con discapacidad, refirió que muchas de las unidades no están adecuadas de manera multifuncional para su uso por personas que sufren algún tipo de invalidez, pues algunos camiones no tienen escalón de cortesía, ni altavoces, y las pantallas internas están sin funcionar, o en algunos las

puertas se atorán. Respecto al tren ligero, aseguró que en ocasiones existen problemas para validar en el lector electrónico de ingreso, las tarjetas especiales de acceso para personas con discapacidad.

3.2 Planteamiento inicial del problema

Las vías públicas deben aprovecharse, conforme a un sistema y reglamentación que conozca y cumpla los estándares exigidos, para que todas las personas puedan gozar de ellas sin excepción alguna, tanto personas con discapacidad, como mujeres embarazadas, peatones, personas adultas mayores, usuarios del transporte público, de vehículos motorizados y de transporte de carga. También, se deben determinar las medidas que garanticen a las personas usuarias del transporte público, el derecho a que este servicio se preste de manera continua, regular, uniforme, permanente e ininterrumpida en las mejores condiciones de mantenimiento, seguridad, limpieza, eficacia, y en general acatando las reglas y condiciones de calidad del servicio, con estricto apego a la normatividad establecida.

Desde el 27 de julio de 2019, a la fecha se aplica en la ZMG, la tarifa del pasaje a algunas unidades del transporte público, Macrobus, Tren Ligero y líneas alimentadoras en 9.50 pesos, en vez de los 7.50 pesos que costaba antes, alza que los aquí peticionarios consideraron, repercute directamente en su economía, así como en la de las familias más pobres, aunado a que la maquinaria instalada para cobrar pasaje no otorgaba cambio, en caso de que no se depositara la cantidad exacta, existiendo diversas deficiencias en la prestación del servicio del transporte público, y pese a ello la tarifa aumentó, considerando que el proceso para su aprobación no fue con apego a la legalidad, pues sólo debía aplicarse al transporte colectivo y no al masivo, de acuerdo a la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, además de que el Siteur no era una ruta empresa, sino un servicio público descentralizado, sin que se transparentara el aumento a través de un dictamen técnico, pues refirieron que subir la tarifa por decreto del gobernador, lesionaba el acceso legal e integral a la movilidad.

También la peticionaria **N26-TESTAR**, denunció que las unidades adaptadas para personas con discapacidad, no son del todo funcionales, pues algunas no cuentan con escalón de cortesía, ni altavoces, y las pantallas internas no funcionan, y hay puertas que se atorán; asimismo, algunas veces cuenta con problemas para acceder a las instalaciones del Siteur, con su tarjeta especial para ingresar como persona con discapacidad.



3.2.1 Primera hipótesis

De acuerdo a los reclamos esgrimidos por los peticionarios, la primera hipótesis a dilucidar sería corroborar si se cumplen en su totalidad los requisitos establecidos en los puntos de acuerdo de la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, así como en el acuerdo ST/DGTP/323/2019, emitido el 22 de julio de 2019, por el Secretario del Transporte del Estado y el director general del Transporte Público de la STE, en el que se autorizó el cobro de la tarifa a 9.50 pesos (evidencia 6).

Respecto a dicha hipótesis, es necesario precisar que el Secretario del Transporte del Estado, y el director general del Transporte Público, al autorizar mediante acuerdo ST/DGTP/323/2019, del 22 de julio de 2019, el cobro de la tarifa de 9.50 pesos, al Macrobús, Tren Ligero y líneas alimentadoras, lo hizo al estimar que el Sistema Integrado del Transporte Público, cumplía satisfactoriamente con los requisitos y condiciones establecidos en los puntos de acuerdo de la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, así como en la Norma General de Carácter Técnico que especifica las características de interoperable de recaudo DIGELAG ACU048/2016,⁹ al igual que la Norma General de Carácter Técnico DIGELAG ACU 049/2016, 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.

Analizando lo anterior, podemos observar que en la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación del 7 de agosto de 2018 (evidencia 5), se aprobó el dictamen definitivo de la tarifa técnica para las rutas-empresa del Área Metropolitana de Guadalajara, validando la tarifa de \$9.50 pesos por boleto, para los servicios de Transporte Público Colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara, bajo el modelo empresarial o personas jurídicas, sin más requisitos que apearse a lo establecido en la Ley, Reglamentos, Normas, Programa General de Transporte, Concesiones y Contratos de servicio. Asimismo, se consideró que el costo del transbordo entre rutas troncales y alimentadoras, tendría un descuento de 50 por

⁹ Sistema electrónico a base de tarjeta inteligente recargable, que permite ascender de manera más ágil y tener interoperabilidad entre diferentes rutas de transporte en la ZMG, incluso se puede cargar a la Tarjeta Única algún beneficio social como bienavale o transvale. Información contenida en la página oficial del SITEUR en: <http://siteur.gob.mx/>, consultada el 30 de mayo de 2020.





ciento, siempre que se emitiera dictamen de la entonces Secretaría de Movilidad, para la aplicación de la tarifa en la ruta o rutas que se fueran implementando.

Por lo tanto, se advierte de lo estipulado en la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación del 7 de agosto de 2018, que no existe un apartado de requisitos como tal dentro de la propia acta de sesión, sino que condiciona a la legalidad y al dictamen que la entonces Secretaría de Movilidad emitiera para aplicar la tarifa, lo cual se ha venido llevando a cabo, en la dictaminación de las rutas que van cumpliendo con los requisitos de calidad, para certificarse y a su vez acceder a aumentar el cobro de su tarifa a 9.50 pesos.

Asimismo, se observa que en el acuerdo ST/DGTP/323/2019, se asentó que el Sistema Integrado del Transporte Público, estaba cumpliendo satisfactoriamente con lo contenido en la normatividad de las características de interoperable de recaudo, así como la norma para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo; sin embargo, ahora podemos afirmar que ello no se cumple en su totalidad, pues luego de las investigaciones practicadas por este organismo (evidencia 7), se observó que existen fallas en las unidades de transporte público que cobran 9.50 pesos, pues algunas no traen botiquín de primeros auxilios, ventanas de emergencia con instrucciones marcadas, extintores visibles, al menos 3 cámaras de seguridad funcionando, escalón de cortesía, entre otras, mientras que también se observó que algunos choferes que las conducen, no portaban uniforme, gafete, utilizaban teléfono al conducir, se distraían o manejaban frenando abruptamente. Respecto al sistema electrónico de recaudo, se corroboró que el mecanismo implementado no otorga cambio, si no se trae la cantidad exacta de 9.50 pesos, por lo que se confirma negativamente la hipótesis de que se cumplan en su totalidad los requisitos establecidos en los puntos de acuerdo de la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, así como en los establecidos en el acuerdo ST/DGTP/323/2019.

3.2.2 Segunda hipótesis

Otra hipótesis sería corroborar si las unidades de transporte público, resultan suficientes en materia de discapacidad y se apegan a la Norma Técnica de la Calidad en el Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo, y si las instalaciones y unidades del Tren Eléctrico Urbano y Macrobús son incluyentes a personas con discapacidad.

En ese sentido, para verificar lo anterior podemos basarnos en los estándares a cumplir en su modalidad de masivo y colectivo, respectivamente, que establece la





Norma General de Carácter Técnico DIGELAG ACU 49/2016 (evidencia 3), que entre otras disposiciones establece la higiene y aseo personal que deben mantener los conductores, quienes portarán uniforme, gafete y los documentos de identificación del vehículo, evitarán consumir alimentos y chicle durante sus recorridos, aceptarán el pago de la tarifa preferente a personas adultas mayores, estudiantes y maestros, previa presentación de la identificación autorizada, auxiliarán a las personas usuarias en el uso de la tarjeta y dispositivos de prepago, harán respetar los espacios destinados para personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con alguna discapacidad, conducirán el vehículo de manera responsable y aplicarán técnicas de manejo preventivo, en caso de vehículos equipados con elevador para el acceso de personas con discapacidad, apoyarán a estas personas usuarias empleando el tiempo necesario para su abordaje o descenso del vehículo, en caso de personas con discapacidad visual, el conductor se dirigirá 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.

Lo anterior refiere a algunos de los estándares a seguir para lograr un transporte público de calidad, objetivo que no debe perderse de vista, sobre todo teniendo una visión incluyente, por lo que resulta necesario que se cumplan todos los dispositivos de accesibilidad universal en los paraderos, para permitir el desplazamiento de personas con discapacidad, máximo cada 300 metros en transporte colectivo, el elevador para sillas de ruedas siempre deberá funcionar al igual que los dispositivos sonoros a través de un parlante programado, que mediante una voz sintetizada señala las paradas.

En ese sentido y de acuerdo a las investigaciones realizadas por personal de este organismo, se observó que no se cuenta con el suficiente número de unidades de transporte público, adaptadas para personas con discapacidad, ya que la frecuencia de paso entre una y otra resultaba muy prolongada, pues hay aproximadamente 2 unidades de cada ruta, con adaptaciones especiales para personas con discapacidad, y en algunas de las rutas analizadas, una de ellas no servía, por lo que resultan insuficientes las unidades destinadas para tal efecto, aunado a que las mismas no contaban con altavoces funcionales. Por lo cual esta Comisión considera que las unidades evaluadas, no están completamente apegadas a la Norma Técnica del Transporte Público en esa materia, subsistiendo una deficiente prestación del servicio de transporte en unidades que cobran tarifa de 9.50 pesos, incluido el Tren Ligero y Macrobús, en materia de discapacidad, pues hay elevadores sin funcionar en varias estaciones del Tren Ligero, y falta mejorar el





sistema de altavoces y señalética visual, ya que hay limitantes para el acceso a personas con otros tipos de discapacidad, que no sea únicamente utilizar silla de ruedas. Por lo anterior, resulta válido determinar que una de las condiciones necesarias para el pleno desarrollo de las personas con discapacidad lo es su accesibilidad al servicio público de transporte, que es lo que en última instancia les permite su movilidad personal e inclusión en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural. De allí la importancia y connotación de este derecho humano.

Por lo que la hipótesis se comprueba de manera negativa, pues se corroboró que las unidades de transporte público, resultan insuficientes en materia de discapacidad y no hay un total apego a la norma técnica de la calidad en el servicio de transporte público masivo y colectivo mientras que las instalaciones del Tren Eléctrico Urbano y Macrobús, pueden mejorar sus instalaciones y hacerlas más incluyentes a personas con discapacidad.

3.2.3 Tercera hipótesis

Consistirá en analizar si fue con apego a derecho, el aumento de la tarifa de 7 a 9.50 pesos, en el Sistema de Tren Eléctrico Urbano, ya que es considerado de uso masivo y no colectivo, por lo que al no estar referido expresamente su aumento en la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, del 7 de agosto de 2018, al referir únicamente que sería para el transporte colectivo, los aquí peticionarios consideraron que era ilegal su aprobación para el Siteur.

Según el artículo 85 de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, el transporte de pasajeros se clasifica en masivo y colectivo. El Reglamento para regular el Servicio de Transporte Público, Colectivo, Masivo, de Taxi y Radiotaxi, precisa en su artículo 3, fracción VIII, que el servicio colectivo es aquel que es “prestado en virtud de un título otorgado por la Secretaría del Transporte y efectuado con vehículos que cuando menos puedan transportar a nueve pasajeros sentados”, mientras que en la fracción IX, señala que es masivo “el servicio público de pasajeros prestado en virtud de un título otorgado por la Secretaría, cuyas rutas en horas pico o punta transporten cuando menos 2 mil pasajeros en cada sentido”.

El acta del 7 de agosto de 2018, suscrita en la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, se refiere a autorizar la tarifa técnica de 9.50 pesos por boleto, para los servicios de transporte público colectivo del área metropolitana que operen bajo el modelo empresarial o personas jurídicas, se sometió a consideración del referido Comité el dictamen final, que versa sobre la tarifa técnica para las rutas





del Sistema Integrado de Transporte Público del área metropolitana de Guadalajara, bajo el modelo operativo empresarial (lo que se corrobora con la lectura del mismo); en dicha acta se aprobó por unanimidad de votos de los integrantes del mencionado comité técnico, la tarifa respectiva para los servicios de transporte que operen, en el modelo empresarial, por lo que esa tarifa tal cual en dicho documento, sólo rige a los transportistas que integran el modelo de transporte público ruta empresa.

Cabe señalar que, de acuerdo con los artículos 1º, 2º bis, fracción III, y 3º, fracciones I y II, del Decreto Legislativo número 13555, publicado el 14 de enero del año de 1989, en el periódico oficial *El Estado de Jalisco*, se creó el Siteur¹⁰ cuyo objetivo es la prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros, a través de la administración, operación y mantenimiento del Sistema de Tren Eléctrico Urbano, así como de otros medios de transporte, siempre que se establezcan como líneas alimentadoras del mismo, incluido el Macrobus y el sistema Sitren; asimismo, el Siteur se reconoce por ofrecer un servicio de transporte con altos estándares internacionales de desempeño operativo, lo que lo lleva a implementar acciones preventivas y correctivas, para asegurar un adecuado nivel de satisfacción a las y los usuarios.

Ahora bien, cuando el 22 de julio de 2019 se autorizó el acuerdo ST/DGTP/323/2019 (evidencia 6), tanto el secretario del Transporte, como el director general de Transporte Público, directamente emitieron un dictamen a favor del Siteur, para la aplicación de tarifa de \$9.50 pesos, autorizado por el Comité Técnico de Validación Tarifaria, por ser parte del Sistema Integrado de Transporte Público, así como por lo establecido en la Norma General de Carácter SM/IMTJ/001/2013, que refiere las bases generales para determinar las tarifas del servicio público de transporte, en su modalidad de transporte de pasajeros colectivo, colectivo y de taxi, servicio de transporte especializado de carga liviana con sitio, autos de arrendamiento y grúas en sus diferentes modalidades; mismo que, en su artículo transitorio segundo señala: “En el servicio público de transporte de pasajeros masivo del Área Metropolitana de Guadalajara, se aplicará la cuota ordinaria correspondiente al transporte de pasajeros colectivo, conurbado o metropolitano.”

¹⁰ Apartado normativo de la creación del Siteur, que contiene decretos, acuerdos y demás normas jurídicas generales de ese Sistema, puede ser localizado directamente en la página web oficial en el siguiente link, consultado el 30 de mayo de 2020 http://siteur.gob.mx/files/transparencia/art8_Leyes_Federales_Estatales/Losdecretosacuerdosydemasnormasjur%C3%ADdicasgenerales.pdf





Bajo esta tesis, se estima que si bien, en el acta de la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación se refiere a autorizar la tarifa técnica de 9.50 pesos por boleto, para los servicios de transporte público colectivo del área metropolitana que operen bajo el modelo empresarial o personas jurídicas, también lo es que en su oportunidad el anterior gobernador del Estado, con la finalidad de unificar el transporte de personas en un “Sistema Integrado de Transporte Público Metropolitano”, autorizó aplicar la cuota ordinaria correspondiente al transporte de pasajeros colectivo, conurbado o metropolitano. Por lo que también las modalidades del Tren Ligero, BTR (Macrobús), Sitren y Trolebús, quedaron regulados bajo una sola estructura legal, administrativa, financiera y técnica con la intención de impulsar el servicio que prestan actualmente.

Por lo tanto respecto a la premisa de sí el aumento de la tarifa de 7 a 9.50 pesos, fue con apego a derecho en el Sistema de Tren Eléctrico Urbano, que es considerado de uso masivo y no colectivo, podemos asegurar que aunque en el acta de la sexta sesión ordinaria del Comité Técnico de Validación, del 7 de agosto de 2018, se refiere únicamente que aplicaría aumento al transporte colectivo, también lo es que existe una justificante legal creada por el anterior gobernador del Estado de Jalisco, para autorizar dicha tarifa también en el Siteur, al establecer que en el servicio público de transporte de pasajeros masivo del área metropolitana de Guadalajara, se aplicaría la cuota ordinaria correspondiente al transporte de pasajeros colectivo conurbado o metropolitano (evidencias 1 y 2). Por lo que sí hay un respaldo legal que otorga certeza jurídica a dicho aumento para quedar en 9.50 pesos, por boleto en el Siteur. Sin embargo, ello no lo exime de ajustarse a las normas técnicas de calidad en la prestación del servicio de transporte público, buscando mejorar siempre su servicio, sobre todo tratándose de realizar adecuaciones para la eliminación de las barreras físicas y de comunicación que incidan en propiciar el libre acceso, permanencia y desplazamiento de las personas con discapacidad.

3.3 Estándar legal mínimo de la movilidad y el transporte

La planificación de infraestructura en materia de movilidad y transporte debe contribuir sobre todo a que las personas se desplacen de forma ágil, segura, cómoda y adaptada a sus necesidades, así como en medios de transporte que consuman un mínimo de energía fósil, que faciliten formas alternas de movilidad no contaminante y permitan una mayor interacción social. Actualmente la infraestructura urbana está creada más en el tránsito de vehículos, y no en el de personas. La movilidad humana y el transporte deficiente, ponen en riesgo la seguridad de las personas, afecta la



economía por los tiempos de traslado, merma la calidad de vida del ciudadano y perjudica el ambiente. Por lo que el Estado debe proporcionar, los mecanismos adecuados para que la movilidad y el transporte, se encaminen a la satisfacción de las necesidades sociales, garantizando la integridad y el respeto a la persona, a su movilidad, a sus bienes, a los del Estado y municipios, así como al medio ambiente y que la infraestructura vial y de transporte, no afecte al patrimonio cultural del Estado.

Todo lo anterior debe quedar establecido en un marco normativo congruente y articulado, que para el caso que nos ocupa está compuesto por la Ley de Movilidad y Transporte del Estado, el Reglamento de esta Ley, el Reglamento para Regular el Servicio de Transporte Público Colectivo, Masivo, de Taxi y Radio Taxi en el Estado de Jalisco, Reglamento del Tren Ligero, Sitren y Macrobus, así como la legislación, normas técnicas y dictámenes que se tomaron en consideración para determinar la aplicación tarifaria de 9.50 pesos en unidades del transporte público y del Siteur, citadas en el capítulo de Evidencias.

Asimismo, es necesario ampliar el estándar legal mínimo respecto del derecho de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad.

Al respecto, el Estado mexicano, de acuerdo al artículo 4º, numeral 1, inciso a, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), está obligado a adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad. Esta Convención destaca la importancia de que las personas con discapacidad, cuenten con autonomía e independencia individual, así como el hecho de que la mayoría vive en condiciones de pobreza y que resulta necesaria su accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y a la educación, así como a la información y las comunicaciones, para que puedan gozar plenamente de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales.

A su vez, el Comité de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad ha realizado siete observaciones generales que representan directrices y lineamientos para que los Estados parte adopten las acciones administrativas, legislativas y judiciales en aras de velar por la debida aplicación de la CDPC, y que representan un estándar internacional para el respeto, garantía y promoción de los derechos de las personas con discapacidad.





Entre ellas, es oportuno citar de manera particular la Observación General 2 de 2014,¹¹ sobre el artículo 9, de accesibilidad, contempla a esta como una condición previa para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones. Sin acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, las personas con discapacidad no tendrían iguales oportunidades de participar en sus respectivas sociedades.

3.3.1 Estándar Legal Internacional de la Movilidad

El derecho a la movilidad está vinculado con la realización del derecho a un nivel de vida adecuado, consagrado internacionalmente en el artículo 11.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). Asimismo, constituye un derecho para la erradicación de la pobreza y la realización de los principios de igualdad y no discriminación, consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 13, establece el derecho de toda persona a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). En su artículo 22, se estipula que toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado, tiene derecho a circular por el mismo y a residir en él con sujeción a las disposiciones legales.

La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, en su artículo 3º, establece que, para lograr los objetivos de la Convención, los Estados Parte se comprometen a adoptar las 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, la vivienda, la recreación y la educación. Así como para que los edificios, vehículos e

¹¹ Base de Datos de los Órganos de las Naciones Unidas. Oficina del Alto Comisionado Naciones Unidas Derechos Humanos (ACNUDH). Información consultada el 1 de junio de 2020, disponible en: https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/2&Lang=en





instalaciones que se construyan o fabriquen, faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 20, refiere que los Estados Partes adoptarán medidas efectivas, para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, al igual que la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que en su artículo 26, otorga el derecho a la accesibilidad y movilidad personal, permitiendo que la persona adulta mayor, pueda vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, estableciendo la obligación de los Estados Parte, para que adopten de manera progresiva, medidas para asegurar el acceso de la persona mayor, en igualdad de condiciones con las demás, incluido el transporte con eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo¹² establece que los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible. Tienen derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza, a un entorno. El derecho al desarrollo debe ejercerse en forma tal, que responda equitativamente a las necesidades de desarrollo y ambientales de las generaciones presentes y futuras. A fin de alcanzar el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente deberá constituir parte integrante del proceso de desarrollo y no podrá considerarse en forma aislada.

La Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad (articulada por Habitat International Coalition)¹³ refiere lo siguiente: “Artículo I. Derecho a la ciudad I. Todas las personas tienen derecho a la ciudad sin discriminaciones de género, edad, condiciones de salud, ingresos, nacionalidad, etnia, condición migratoria, orientación política, religiosa o sexual, así como a preservar la memoria y la identidad cultural en conformidad con los principios y normas que se establecen en

¹² Se adoptó en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, llevada a cabo en Río de Janeiro, en junio de 1992. Como un conjunto de principios que busca reafirmar y desarrollar la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano.

¹³ La Coalición Internacional para el Hábitat es la red mundial de derechos relacionados con el hábitat y la vivienda, que lucha por la justicia social, la igualdad de género y la sostenibilidad ambiental. Inició sus actividades en 1976 en ocasión de la I Conferencia de Naciones Unidas sobre Asentamientos Humanos en Vancouver, Canadá, constituye una red internacional independiente y sin fines de lucro.



esta Carta. El Derecho a la Ciudad es definido como el usufructo equitativo de las ciudades dentro de los principios de sustentabilidad, democracia, equidad y justicia social. Es un derecho colectivo de los habitantes de las ciudades, en especial de los grupos vulnerables y desfavorecidos, que les confiere legitimidad de acción y de organización, basado en sus usos y costumbres, con el objetivo de alcanzar el pleno ejercicio del derecho a la libre autodeterminación y un nivel de vida adecuado”.

El derecho a la ciudad es interdependiente de todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos, concebidos integralmente, e incluye, por tanto, todos los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales que ya están reglamentados en los tratados internacionales de derechos humanos. sustentable. En la formulación e implementación de las políticas urbanas se debe promover el uso socialmente justo y ambientalmente equilibrado del espacio y el suelo urbano, en condiciones seguras y con equidad entre los géneros.

Cabe señalar que la gran cantidad de transporte automotriz en las ciudades ha provocado altas emisiones de contaminantes atmosféricos. El documento Perspectivas del Medio Ambiente: América Latina y el Caribe GEO ALC 3 del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)¹⁴ advierte de la mala calidad del aire por el funcionamiento inadecuado de las fuentes móviles y fijas de emisiones, entre otros factores, por los patrones de movilidad y el servicio de transporte. Por lo que respecta a las zonas rurales, la falta de opciones seguras y eficientes de movilidad repercute en el acceso a los servicios de salud, educación y alimentos, entre otros. Ello vulnera aún más a la población de dichas zonas, quien usualmente manifiesta un mayor grado de pobreza, desnutrición y analfabetismo, entre otras carencias sociales.

3.3.2 Estándar Legal Nacional

La historia de la humanidad se ha caracterizado por grandes procesos de movilidad, causados por diversas circunstancias, los cuales han tenido un papel fundamental en el desarrollo de las sociedades. Por ejemplo, en la civilización azteca, la agricultura fue su principal fuente de alimentación y se recurría al trueque con otras

¹⁴ Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Perspectivas del Medio Ambiente: América Latina y el Caribe GEO ALC 3, Panamá, 2010, p. 134. Fecha de consulta: 15 de junio de 2020, disponible en: https://www.paho.org/mex/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=promocion-de-la-salud-y-reduccion-de-riesgos&alias=377-perspectiva-del-medio-ambiente-america-latina-y-el-caribe&Itemid=493





regiones para los productos que no se podían obtener dentro del imperio, motivo por el que se implementaron diversas redes y caminos de intercambio, siendo necesario recorrer largas distancias.

En ese tenor, el derecho de movilidad se refiere al deber del Estado de proporcionar los medios para que las personas puedan desplazarse, por ejemplo, a través de las distintas modalidades del transporte público o privado, estableciendo requisitos específicos para acceder al mismo. El crecimiento demográfico y sin planificación ocasiona viajes cada vez más largos, y un incremento en la demanda de servicios de transporte que sea asequible, inclusivo, eficiente y amigable con el ambiente. A nivel federal, la autoridad encargada de la elaboración de políticas públicas para asegurar el derecho a la movilidad es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), dependiente del Poder Ejecutivo Federal, y tiene entre sus atribuciones, formular y conducir las políticas y programas para el desarrollo del transporte y las comunicaciones de acuerdo a las necesidades del país. Para el tema que nos ocupa, las principales leyes que rigen su actuar son la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal y la Ley de Vías Generales de Comunicación. En ese contexto la SCT ha emitido diversas Normas Oficiales Mexicanas (NOM), que tienen como objetivo salvaguardar la seguridad de las personas, por ejemplo la “NOM-067-SCT-2/SECOFI-1999, Transporte terrestre-servicio de autotransporte económico y mixto-midibús-características y especificaciones técnicas y de seguridad”, y la “NOM-012-SCT-2-2008, Sobre el peso y dimensiones máximas con los que pueden circular los vehículos de autotransporte que transitan en las vías generales de comunicación de jurisdicción federal”.

En materia de derechos humanos existen dos grandes acepciones para el vocablo movilidad: forzada o voluntaria. Con relación a la movilidad voluntaria, de manera general, alude al desplazamiento de la persona de un lugar a otro, principalmente, con la finalidad de satisfacer necesidades básicas y que permitan mantener una vida digna y en ejercicio del derecho a la libre circulación. En la actualidad, es innegable que todas las personas tienen la necesidad de trasladarse de un punto a otro, ya sea para acudir a sus lugares de trabajo, asistir a la escuela, a centros de salud, de esparcimiento o para convivir con otras personas, entre otros motivos.

El fenómeno de la movilidad no es exclusivo de las grandes ciudades, sino de cualquier ubicación geográfica en la que se encuentre una persona y tenga que





desarrollar su vida cotidiana. Por ende, el libre tránsito o circulación es primordial, aunque en algunos casos presenta distintos retos para los asentamientos humanos.

El derecho a la movilidad, se ubica en el artículo 11 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece:

Artículo 11. Toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes. El ejercicio de este derecho estará subordinado a las facultades de la autoridad judicial, en los casos de responsabilidad criminal o civil, y a las de la autoridad administrativa, por lo que toca a las limitaciones que impongan las leyes sobre emigración, inmigración y salubridad general de la República, o sobre extranjeros perniciosos residentes en el país. Toda persona tiene derecho a buscar y recibir asilo. El reconocimiento de la condición de refugiado y el otorgamiento de asilo político, se realizarán de conformidad con los tratados internacionales. La ley regulará sus procedencias y excepciones.

3.3.3 Estándar Legal Estatal

A nivel estatal las legislaturas locales poseen la facultad para dictar las leyes con base en las cuales los municipios emiten su normatividad interna para organizar la prestación de los servicios públicos de su competencia, como es el caso del transporte, de conformidad con el contenido del artículo 115 constitucional, fracción V, inciso h.

Artículo 115. Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

[...]

V. Los Municipios, en los términos de las leyes federales y Estatales relativas, estarán facultados para:

[...]

h) Intervenir en la formulación y aplicación de programas de transporte público de pasajeros cuando aquellos afecten su ámbito territorial;

[...]





Este derecho se contiene en la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, en los artículos 1º y 2º, que establecen:

Artículo 1º. La presente ley tiene por objeto:

- I. Determinar los sujetos activos de la movilidad que son las personas con discapacidad, los peatones, los ciclistas, usuarios de la movilidad no motorizada, los motociclistas, los automovilistas, usuarios, conductores y prestadores del servicio público de transporte en todas sus modalidades, así como las empresas de redes de transporte;
- II. Regular la movilidad y el transporte en el Estado de Jalisco, así como los derechos y obligaciones de los sujetos de la movilidad, para establecer el orden y las medidas de seguridad, control de la circulación vehicular motorizada y no motorizada de personas, bienes y servicios, en las vías públicas abiertas a la circulación que no sean de competencia federal;

Artículo 2º. Son principios rectores de la movilidad:

- a) La accesibilidad, como el derecho de las personas a desplazarse por la vía pública sin obstáculos y con seguridad, independientemente de su condición;
- b) El respeto al medio ambiente a partir de políticas públicas que incentiven el cambio del uso del transporte particular y combustión interna, por aquellos de carácter colectivo y tecnología sustentable, o de propulsión distinta a aquellos que generan emisión de gases a la atmósfera; c) El desarrollo económico, a partir del ordenamiento de las vías públicas de comunicación a fin de minimizar los costos y tiempos de traslado de personas y mercancías;
- d) La perspectiva de género, a partir de políticas públicas, que garanticen la seguridad e integridad física, sexual y la vida, de quienes utilicen el servicio del transporte público; y
- e) La participación ciudadana, que permita involucrar a los habitantes en el diseño y distribución de las vías públicas de tal manera que puedan convivir armónicamente los distintos usuarios de la movilidad sustentable.

En la misma Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco se regulan las acciones tendentes a garantizar que la movilidad y el transporte de las personas, se realicen en condiciones que satisfagan la libertad de tránsito, la seguridad, el libre acceso, así como los requisitos de calidad apropiados a cada tipo de servicio, de manera que no afecten el orden de las vías públicas de circulación local y la circulación vial respetando el medio ambiente; también, refiere que los servicios de transporte público se presten bajo los principios de: puntualidad, higiene, orden, seguridad, generalidad, accesibilidad, uniformidad, continuidad, adaptabilidad, permanencia, oportunidad, eficacia, eficiencia, y sustentabilidad medio ambiental





y económica; que las acciones relativas a la construcción, administración y aprovechamiento de las obras de infraestructura se orienten a facilitar la movilidad y medios de transporte sustentables; se establecen las características de los vehículos y sus condiciones operativas, necesarias para permitir su circulación, con base en las normas aplicables; los requisitos, condiciones, términos y procedimientos para el otorgamiento de las concesiones, autorizaciones y permisos destinados a la prestación del servicio público de transporte en sus distintas modalidades, y en la operación de servicios conexos en el área del derecho de vía; el Programa Integral de Movilidad y Transporte, contendrá como mínimo el conjunto de políticas, lineamientos, especificaciones técnicas, estrategias y disposiciones relativas a la movilidad; y los requisitos y condiciones para establecer y operar servicios.

3.4 De los derechos humanos transgredidos

La Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 1º, establece la obligación de todas las autoridades en el ámbito de su competencia de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. Los sujetos tendrán intereses o necesidades legítimas, habrá normas que fundamenten la relación entre sujeto e interés y los sujetos obligados por la norma, a respetar proteger y asegurar (por acción u omisión) dichos intereses o necesidades.¹⁵

En el caso que nos ocupa, esta Comisión estableció que las y los usuarios del transporte público han sido víctimas de violaciones de derechos humanos, derivadas de omisiones en la prestación del servicio público y debe considerarse que derivado de ello, se transgredieron sus derechos la Legalidad y Seguridad Jurídica, Derecho a las Buenas Prácticas de la Administración Pública, Derecho al Desarrollo y Derecho a Tener Políticas Públicas que Propicien una Mejor Calidad de Vida, identificados dichos conceptos, dentro del Catálogo para la Calificación

¹⁵ Ensayo de Derecho al Transporte Público Adecuado, derivado de Mesas de Trabajo de taller jurídico implementado en la UNAM, en 2018, página 10, consultado el 30 de mayo de 2020 en el siguiente vínculo: <http://mexico.itdp.org/wp-content/uploads/Mesa-5-Rodrigo-Gutierrez-IIIJ-UNAM.pdf>



de Violaciones a Derechos Humanos, de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

3.4.1 Derecho a la legalidad y seguridad jurídica

La seguridad jurídica es la situación psicológica de la persona que, en cuanto sujeto activo y pasivo de relaciones sociales, conoce el ordenamiento objetivo que debe cumplir, sabe que este sistema normativo es generalmente observado y confía en que así continuará ocurriendo. Es una especie dentro del género que hoy llamamos seguridad humana, por ende, junto a la dimensión normativa se hallan, entre otras, la seguridad interior y exterior del país, como asimismo la seguridad social, vinculada a la previsión para cubrir estados de necesidad derivados de accidentes en el trabajo o riesgos laborales y la seguridad económica.¹⁶

Podría definirse a las garantías de seguridad jurídica, como los mecanismos mediante los cuales un documento fundamental o Constitución, garantiza y protege a los gobernados en su persona, familia, posesiones o derechos frente a la autoridad, proporcionándoles a los gobernados la certeza de que únicamente serán afectados tales bienes conforme a los procedimientos previamente establecidos en la Constitución. Las garantías de seguridad jurídica se encuentran consagradas en los artículos 8, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23 constitucionales.¹⁷

El derecho a la legalidad y seguridad jurídica, implica que todos los actos de la administración pública, entre los que, desde luego, se encuentran los relacionados con los servicios de movilidad y transporte, se realicen con apego al orden jurídico, a fin de evitar que se produzcan perjuicios indebidos en contra de las personas. El bien jurídico protegido por el derecho a la legalidad, es la observancia adecuada del orden jurídico por parte del Estado, entendiendo por éste, la permanencia en un estado de disfrute de los derechos concebidos en el

¹⁶ La Seguridad Jurídica como Derecho Fundamental, José Luis Cea Egaña, Revista de Derecho Universidad Católica del Norte-Sede Coquimbo Sección: Estudios Año 11 N° 1, 2004 pp. 47, consultado el 30 de mayo de 2020 en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2147-Texto%20de%20art%C3%ADculo-8599-1-10-20180510%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2147-Texto%20de%20art%C3%ADculo-8599-1-10-20180510%20(1).pdf)

¹⁷ Diccionario de la Constitución Mexicana. Jerarquía y vinculación de sus conceptos. Página 12. México 2017. Instituto Mexicano Estrategia. Consultado el 30 de mayo de 2020, en el siguiente link: doctrina.vlex.com.mx/vid/garantias-seguridad-juridica-698733101





ordenamiento jurídico, sin que se causen perjuicios indebidos como resultado de una deficiente aplicación.¹⁸

Implica un derecho subjetivo, consistente en la satisfacción de la expectativa de no ser víctima de una inadecuada u omisa aplicación de la ley que traiga como consecuencia un perjuicio; como contrapartida, supone cumplir comportamientos obligatorios para la autoridad, sean éstos conductas de acción u omisión, y prohibir que se lleven a cabo.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el derecho a la legalidad y seguridad jurídica, se encuentra garantizado de forma integral en el contenido de sus 136 artículos, los cuales son el marco jurídico general a cumplir por parte de los elementos del Estado mexicano; de forma específica, son los artículos 14, 16 y 17 los que históricamente se han considerado como el punto de referencia para sustentar el principio de legalidad en nuestro sistema jurídico, ya que estos refieren la protección legal de las personas. La obligación de garantizar una eficiente procuración de justicia se fundamenta en los artículos 20 apartado C, 21 y 102 apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Por su parte, la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco, en su artículo 48 fracciones I y II, obliga a todo servidor público a 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; así como observar buena conducta, tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación, con motivo de sus funciones.

La legalidad, como principio del respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales, se establece desde el preámbulo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Se señala que éstos deben ser protegidos por un régimen de derecho y que los Estado miembros se comprometen a asegurar su respeto universal y efectivo. La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre también refiere de forma preliminar la fundamentación de los deberes como parte del orden jurídico. El principio de legalidad en la Convención Americana sobre

¹⁸Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos humanos, José Luis Soberanes Fernández, México, Porrúa-Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2008, página 449, consultado el 30 de mayo de 2020, en el siguiente link http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332011000100017



Derechos Humanos, abarca una protección internacional al señalar que debe ser de naturaleza convencional, coadyuvante y complementaria del derecho interno.

3.4.2 Derecho a las buenas prácticas de la administración pública

Es el derecho de todo ser humano a la consolidación de una estrategia del Estado, ordenada y dirigida a la mejor satisfacción del interés común, de manera que su gestión y dirección se realice al servicio integral de todos; es decir, que las instituciones públicas se conduzcan por una serie de criterios de buen gobierno para satisfacer las necesidades colectivas.¹⁹

Como lo establece el apartado de las buenas Prácticas de la Administración Pública, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, concibe el derecho a una buena administración y buen gobierno como aquél que tiene toda persona, a que las instituciones y órganos de la Unión, traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable. Esta prerrogativa aspira a colocar en el centro del sistema a la persona y sus derechos fundamentales, de manera que, la administración pública refrende su compromiso para que todos los gobernados puedan ejercerlos en mejores condiciones, lo que comprende, entre otras cosas: transparencia y rendición de cuentas, fiscalización de los recursos públicos, adopción de medidas destinadas a la correcta organización de los bienes y servicios públicos, así como mecanismos de vinculación y participación ciudadana que afronten debidamente la corrupción; todo ello para impulsar una transformación cultural, que consolide una visión de ética y valores, así como los principios rectores que orienten el actuar de los servidores públicos. Además, éste derecho obliga a todos los entes públicos a que en el ejercicio de sus funciones actúen efectivamente bajo los principios de gobierno abierto, honesto, transparente, eficaz, eficiente e incluyente y a que en todos sus actos se respete el principio de legalidad y se procure el interés público.

¹⁹ Comisión de Derechos Humanos del Estado de México 2016, Derecho a las buenas prácticas de la administración pública, página 1, obra que forma parte de la biblioteca jurídica de la UNAM, disponible en <http://www.juridicas.unam.mx/> consultado el 30 de mayo de 2020, en el siguiente link: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4974/17.pdf>





Para cumplir con las obligaciones que se derivan de este derecho, el gobierno deberá modificar la reglamentación, procedimientos y criterios de su actuación, en particular cuando interactúe con las personas, para garantizar receptividad y calidad en el servicio público, y a quienes realizan trámites ante cualquier oficina pública, que sea en la menor cantidad de obligaciones y costos. El gobierno debe ser un facilitador, no una carga para las personas. El ejercicio cotidiano del derecho a la buena administración, los sistemas de planeación y evaluación, de indicadores y de índices de calidad de los servicios públicos, con los que de conformidad con la Constitución deberá contarse, así como los criterios que integre el Tribunal de Justicia Administrativa al interpretar este derecho, deberían modificar de manera sustancial la forma en la que se relacionan el gobierno y las personas, para beneficio de estas.²⁰

Para este derecho el Estado ya no es un mero prestador de servicios públicos, es, garantizador de derechos y libertades ciudadanas, goza de un conjunto de nuevas técnicas jurídicas que le permiten cumplir esa función. El servicio público, debe hacer posible el libre desarrollo de los ciudadanos y el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de todas las personas. El Estado es garantizador y, con él, toda una serie de nuevos conceptos, categorías e instituciones que nacen de una nueva forma de aproximarse al derecho administrativo: el pensamiento abierto, plural, dinámico y complementario, que no es sino la dimensión jurídica de los nuevos enfoques reinantes hoy en las ciencias sociales.²¹

Los derechos humanos como eje transversal del sistema jurídico mexicano – y de otros tantos de tradición jurídica occidental–, han generado cambios importantes en la forma de entender el derecho, de modo que hoy en día es difícil identificar alguna hipótesis normativa que no confluya con ellos. Así, el derecho administrativo, la rama más corpulenta del derecho, requiere el desarrollo de doctrina que contemple a los derechos humanos como premisa, pero, además, que repercuta en su objeto de estudio: la administración pública. De esta forma, todas las autoridades, tienen la obligación de “promover, respetar, proteger y garantizar

²⁰ Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos, segunda edición. Colección CODHEM. Baruch F. y María José Bernal Ballesteros. Página 4. México 2016. Consultado 30 de mayo de 2020, en el link: biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/4974-catalogo-para-la-calificacion-de-violaciones-a-derechos-humanos-segunda-edicion-coleccion-codhem

²¹ Derecho Fundamental a la Buena Administración y Centralidad del Ciudadano en el Derecho Administrativo. Jaime Rodríguez-Arana. Catedrático de la Universidad de Coruña. Página 10, consultado el 30 de mayo de 2020, en: http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci_vmda/ponencias/jaimeRodriguezArana.pdf





los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, de acuerdo al párrafo cuarto del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. El defectuoso funcionamiento de la administración pública, culmina en la ausencia de confianza de los particulares en las instituciones que la conforman. En ese sentido, analizar los instrumentos jurídicos que presentan una “buena administración” en el catálogo de derechos humanos, cobra relevancia, toda vez que mientras seamos capaces de enunciar sus elementos y características, estaremos en la posibilidad de contar con un medio adecuado que proteja a los justiciables.²²

Ahora bien, de lo anteriormente citado, podemos concluir que el Estado, a través de la STE y del Siteur, debe asegurar que se provea a la ciudadanía de un servicio de transporte público de calidad, instando a los concesionarios y a los demás prestadores de servicio, que se mejoren eventualmente los servicios otorgados, buscando siempre estar a la vanguardia ecológicamente hablando, cumpliendo con todos los estándares normativos legalmente establecidos e ir cada vez más lejos en materia de discapacidad, para ampliar las posibilidades de acceso a este rubro poblacional.

3.4.3 Derecho al desarrollo

Es el derecho de toda persona, a la disponibilidad y accesibilidad de programas de carácter social, cultural, económico y político, que tengan como fin mejorar su calidad de vida para su realización plena. También puede considerarse como el derecho individual y colectivo, que garantiza un entorno que se rija bajo los principios de no utilización de la fuerza, no agresión, ausencia de violencia y solución pacífica de desacuerdos, pero también en un sentido positivo como expresión de la justicia y de la solidaridad, sin el cual, el resto de las prerrogativas humanas carecen de la posibilidad de realizarse. El bien jurídico tutelado es la realización de una persona en su aspecto individual, social, económico, cultural y político. El sujeto activo sería todo ser humano, el sujeto pasivo serían las

²² El Derecho Humano a una buena administración, Xelha Brito Jaime. Junio 2018. Artículo Jurídico, página 3, México, consulta realizada el 30 de mayo de 2020, en el siguiente link: <http://prometheo.pe/el-derecho-humano-a-una-buena-administracion/>





autoridades o servidores públicos que limiten o impidan la realización plena de una persona.²³

En 1986, la Asamblea General de Naciones Unidas adopta la ‘Declaración sobre el Derecho al Desarrollo’. En su preámbulo señala que toda persona tiene derecho a un orden social e internacional en el que se puedan realizar plenamente los derechos y las libertades enunciados en la Declaración Universal de Derechos Humanos y recuerda las disposiciones del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) y del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).²⁴

Este derecho se encuentra contemplado en la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 41/128, del 4 de diciembre de 1986²⁵, y en relación con este instrumento del derecho internacional resalta la responsabilidad que conlleva en este caso la STE y el Siteur, de coadyuvar en la plena realización del ser humano, a través de un transporte público incluyente y de calidad, promoviendo e implementando técnicas apropiadas en materia de movilidad y transporte para el adecuado desarrollo del Estado, incluso alentando la participación ciudadana a través de programas de concientización que deriven en la concientización de mantener las unidades y paradas del transporte público en buenas condiciones, sin basura y sin grafiti, ello como factor importante para la plena realización de todos los derechos humanos.

La Declaración sobre el Derecho al Desarrollo, considera que los obstáculos constituidos, por la denegación de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, se oponen al desarrollo y a la completa realización del ser humano, considerando que todos los derechos humanos y las libertades fundamentales son indivisibles e interdependientes y que, a fin de fomentar el desarrollo, debería

²³ Derecho Humano al Desarrollo. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México, 2016 ISBN: 978-607-729-299-9, página 16, consultado 31 de mayo de 2020 en <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/folleto-DH-Desarrollo.pdf>

²⁴ Diccionario de Asilo. Derecho al Desarrollo. CEAR Euskadi. Página 1, Bilbao, 2014, consultado el 29 de mayo de 2020, en el siguiente link <https://diccionario.cear-euskadi.org/derecho-al-desarrollo/>

²⁵ Declaración sobre el Derecho al Desarrollo Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 41/128, del 4 de diciembre de 1986. Consultada el 30 de mayo de 2020 en el siguiente link: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/righttodevelopment.aspx#:~:text=El%20derecho%20al%20>



examinarse la aplicación, promoción y protección de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, y en consecuencia, la promoción, respeto y disfrute de ciertos derechos humanos y libertades fundamentales no pueden justificar la denegación de otros derechos humanos y libertades fundamentales.

Los esfuerzos para promover y proteger los derechos humanos a nivel internacional, deben encaminarse a establecer un nuevo orden económico internacional, confirmando que el derecho al desarrollo es un derecho humano inalienable y que la igualdad de oportunidades es una prerrogativa tanto de las naciones, como de los individuos que las componen.

3.4.4 Derecho a tener políticas públicas que propicien una mejor calidad de vida

Es el derecho de todo ser humano a disponer de estrategias y programas que genere el Estado, tendentes a impulsar mejores condiciones y oportunidades de desarrollo. El bien jurídico tutelado es el bienestar y el desarrollo integral, el sujeto activo es todo ser humano, el sujeto pasivo son las autoridades o servidores públicos que omitan crear e implementar políticas públicas que proporcionen una mejor calidad de vida. Su fundamentación jurídica se localiza en la Declaración Universal de Derechos Humanos (artículos 3, 22 y 29); así como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (artículo 1°); también la Declaración Sobre el Progreso y Desarrollo en lo Social (artículo 8) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículos 2, 9 y 11).²⁶

Dentro de este rubro el Catálogo para la calificación de violaciones de Derechos Humanos, también establece que se incluye el derecho a obtener servicios públicos de calidad, identificado como el derecho de toda persona a disfrutar de servicios, buenas prácticas administrativas e infraestructura que el Estado debe proporcionar para asegurarle una calidad de vida digna y fomentarle su desarrollo integral. El bien jurídico que tutela es el aseguramiento de una vida digna. El sujeto activo será toda persona; el sujeto pasivo serán las autoridades o servidores públicos que limiten o impidan el acceso a los servicios públicos. Se fundamenta jurídicamente en la Declaración Universal de Derechos Humanos (artículos 25.1); la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (artículos XI y XXXIV); el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales

²⁶ Catálogo para la calificación de violaciones de Derechos Humanos. Segunda Edición 2016. Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de México, Baruch F. Delgado Carbajal y María José Bernal Ballesteros página 305, consultado el 30 de mayo de 2020, en <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4974/20.pdf>



y Culturales (artículo 11); Protocolo adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador” (artículo 11.1) y Pacto de San José (artículo 26).

Las políticas públicas son el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos. Tienen que ver con el acceso de las personas a bienes y servicios. Generalmente se tienen instrumentos para plantear e impulsar las políticas públicas, para el caso del gobierno es a través de sus instituciones, basándose en:

Las normas jurídicas. Es a través de las normas jurídicas que los poderes públicos autorizan y establecen las actividades que constituyen las políticas, y también, limitan la discrecionalidad en el actuar de los que la elaboran y ejecutan. Es decir, basarse en todo tipo de norma y ley establecida.

Los servicios de personal. Elaborar las políticas requiere infraestructura humana, organizativa y de material.

Los recursos materiales. Destacan principalmente los financieros, ya que son lo que suelen ser más restringidos.

La persuasión. Los ciudadanos consideran al gobierno como legítima expresión de la interpretación mayoritaria de los intereses generales de la sociedad. Es por esto, que se debe responder correctamente a las demandas sociales, ya que el gobierno como ente debe velar por los intereses de los que están bajo su tutela.

Analizar qué hacen los gobiernos, cómo y por qué lo hacen, sirve como una sencilla guía para ir analizando una Política Pública, sin aún entrar en terminología económica o política compleja. Se pueden entender como el ámbito privilegiado de realización del “pacto” entre Estado y sociedad. Es un nuevo papel del Estado, en el sentido de hacerlo más ágil y organizador beneficiando a la sociedad.²⁷

Por lo que en el caso que nos ocupa, se deberán buscar por parte de la STE, del Siteur y demás dependencias públicas que pudieran intervenir, las políticas públicas más adecuadas, para lograr la concretización de un transporte público de

²⁷ Estudio ¿Qué es una Política Pública? publicado en la Revista Jurídica Ius. Universidad Latina de América. Domingo Ruiz López y Carlos Eduardo Cárdenas Ayala. Página 1-4. Consultado el 27 de mayo de 2020, en el siguiente link:
<https://www2.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>



calidad, incluyente, integral y amigable con el ambiente, en conjunto con una sociedad respetuosa de sus medios de transporte públicos.

3.4.5 El derecho humano a una buena administración pública

Administrar, por su etimología, es “la acción y efecto de servir u ofrecer algo a otro”, se trata de una “serie de etapas concatenadas y sucesivas dirigidas a obtener metas y objetivos predeterminados de un conjunto social, mediante el aprovechamiento racional de sus elementos disponibles”.²⁸

La administración pública se ha definido como el conjunto de áreas del sector público del Estado que, mediante el ejercicio de la función administrativa, la prestación de los servicios públicos, la ejecución de las obras públicas y la realización de otras actividades socioeconómicas de interés público, trata de lograr los fines del Estado.²⁹

Hay un instrumento jurídico internacional que contempla el término del derecho a una buena administración, que lo trata como un derecho fundamental, en La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea que entró en vigor en 2009, y resulta actualmente un importante referente para los tribunales europeos, pues recoge en la legislación “un conjunto de derechos personales, civiles, políticos, económicos y sociales de los ciudadanos y residentes de la Unión Europea”.³⁰

El derecho fundamental a la buena administración, tal y como está redactado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, trae consigo un replanteamiento del derecho administrativo en su conjunto. Ahora, desde la centralidad del ciudadano y desde su participación activa en la conformación de los intereses generales, el derecho administrativo y sus

²⁸ Derecho Administrativo y Administración Pública. Jorge Fernández Ruiz. México, Porrúa, 6ª edición, 2014, página 226. Consultado el 30 de mayo de 2020, en el link <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4038/9.pdf>

²⁹ Derecho Administrativo, Grandes Temas Constitucionales. Jorge Fernández Ruiz, México, SEGOB, Secretaría de Cultura, INEHRM, IJ-UNAM, 2016, página 94. Consultado el 30 de mayo de 2020, en el siguiente link: <https://inehrm.gob.mx/recursos/Libros/Elderechoadministrativo.pdf>

³⁰ Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Europa 2012. Página 2. Official Journal of the European Union Consultado el 30 de mayo de 2020 en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:12012P/TXT>



principales categorías deben ser nuevamente formulados, puesto que ahora la relevancia de los derechos fundamentales de la persona sugiere nuevas formas de comprender el sistema del derecho administrativo.³¹

3.4.6 Derecho humano de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad

Una de las condiciones necesarias para el pleno desarrollo de las personas con discapacidad lo es su accesibilidad, entre otros servicios, al servicio público de transporte, que es lo que en última instancia les permite su movilidad personal e inclusión en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural. De allí la importancia y connotación del derecho humano de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad.

El Estado mexicano, de acuerdo al artículo 4º., numeral 1, inciso a, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, está obligado a adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad. Esta Convención destaca la importancia de que las personas con discapacidad cuenten con autonomía e independencia individual, así como el hecho de que la mayoría vive en condiciones de pobreza y que resulta necesaria su accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y a la educación, así como a la información y las comunicaciones, para que puedan gozar plenamente de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales, por ello, a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, en el artículo 9 de la Convención que a continuación se transcribe, está previsto que los Estados adopten medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, entre otros, al servicio público de transporte.³²

Artículo 9. Accesibilidad. 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes, adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con

³¹ La buena Administración como Principio y como Derechos Fundamental en Europa. Revista Misión Jurídica. México 2018. Página 2. Consultado el 30 de mayo en el link: revistamisionjuridica.com/la-buena-administracion-como-principio-y-como-derecho-fundamental-en-europa/

³² Recomendación 2/2018, proyectada en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos el 9 de febrero de 2018. CNDH. México. Página 17. Consultada el 30 de mayo de 2020, en el siguiente link: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Recomendaciones/2018/Rec_2018_002.pdf





discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; [...]

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para: a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público; b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público 15/48 tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad; ...

De igual manera en la recomendación 2/2018, que emitió la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se especificó que el artículo 20 “Movilidad Personal”, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, estatuye la siguiente obligación estatal: “Artículo 20 Movilidad Personal” Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas: a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible; ...”.

Aunado a lo anterior, el derecho humano a la accesibilidad y a la movilidad de las personas con discapacidad, también se encuentra reconocido en los siguientes instrumentos internacionales y que resulta exigible no sólo al sector público, sino también a los actores privados y entidades no públicas. En la Declaración Universal de Derecho Humanos, en su artículo 13, se prevé que toda persona tiene derecho a circular libremente en el territorio de un Estado, así como a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, por su parte, en el artículo 12, numerales 1 y 2, dispone que toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tendrá derecho a circular libremente por él y a salir libremente de cualquier país, incluso del propio. En la Observación General No. 5 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, en su párrafo 11, está prevista “la necesidad de conseguir que no solamente los sectores públicos, sino también los privados, se mantengan dentro de límites apropiados, acatando la obligación de velar por el trato equitativo de las personas con discapacidad. En un contexto en el que las disposiciones adoptadas para la prestación de servicios públicos, revisten cada vez más frecuentemente carácter





privado y en el que el mercado libre adquiere una preeminencia cada vez mayor, es esencial que el empleador privado, el proveedor de artículos y servicios privado, y otras entidades no públicas queden sometidos a las mismas normas de no discriminación e igualdad en relación con las personas con discapacidad”.

En la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en su artículo 22, numerales 1 y 2, se encuentra inmerso el derecho de circulación, conforme al cual toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tiene derecho a circular por el mismo, así como a salir libremente de cualquier país, inclusive del propio. La Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra de las Personas con Discapacidad, por su lado, en el artículo III, numeral 1, inciso a, estatuye el compromiso de los Estados a adoptar medidas para promover la integración y no discriminación a favor de las personas con discapacidad, 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 transporte. El Protocolo Adicional a la Convención Americana de Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, “Protocolo de San Salvador”, en su artículo 18, inciso a, refiere que toda persona afectada por una 17/48 disminución de sus capacidades físicas o mentales, tiene derecho a recibir una atención especial con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, para lo cual el Estado debe ejecutar programas específicos destinados a proporcionarle los recursos y el ambiente necesario para alcanzar ese objetivo.

El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, en las observaciones finales adoptadas en su 12º período de sesiones (15 de septiembre a 3 de octubre de 2014), respecto del informe presentado por el Gobierno Mexicano, señala que ha tomado debida nota y observa con satisfacción “la adopción de legislación y de políticas públicas en el 19/48 Estado parte, así como los protocolos y directivas con el propósito de promover y proteger los derechos de las personas con discapacidad”. Sin embargo, en cuanto a la temática relacionada con la accesibilidad de las personas con discapacidad, el Comité “observa con preocupación que el marco legislativo existente en el Estado parte sobre accesibilidad para las personas con discapacidad no aborda todos los aspectos contemplados en el artículo 9 de la Convención (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)”, así como que “no (se) cuente con mecanismos específicos de evaluación del cumplimiento con la normativa de accesibilidad en todos los ámbitos considerados por la Convención”. Por ello está recomendando al Estado mexicano:



a) Acelerar el proceso de reglamentación de las leyes en materia de accesibilidad en línea con la Observación general N.º 2 (2014) del Comité sobre la accesibilidad; b) Instaurar mecanismos de monitoreo, mecanismos de queja y sanciones efectivas por incumplimiento de las leyes sobre accesibilidad; c) Adoptar medidas para asegurar que los planes de accesibilidad incluyan los edificios existentes y no solamente las nuevas edificaciones; d) Diseñar e implementar un plan nacional de accesibilidad aplicable al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público; e) Velar porque las entidades privadas tengan debidamente en cuenta todos los aspectos relacionados con la accesibilidad de 20/48 las personas con discapacidad y que sean objeto de sanciones en caso de incumplimiento.

Por su parte, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en su Objetivo 11, meta 11.2, propone proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad. De conformidad con el marco legal internacional descrito, se acredita la existencia del derecho humano de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad al servicio público del transporte, como condición necesaria para que puedan vivir en forma independiente, participar plenamente y en un plano de igualdad en la sociedad y disfrutar, de manera irrestricta, de todos sus derechos y libertades fundamentales, exigibles tanto al sector público como al sector privado.

De lo anterior podemos resaltar la necesidad de que este grupo poblacional quede protegido, para efecto de que puedan utilizar el transporte público sin barreras y con la seguridad de lograr un tránsito libre, confortable y a un costo asequible.

IV. ANÁLISIS CONTEXTUAL

Para desarrollarse óptimamente en todos los aspectos de su vida, las personas requieren de nuevos y mejores servicios, para lograr un desplazamiento efectivo, seguro e integral, dentro del espacio público en que se desenvuelven, lo que les permitiría alcanzar un nivel de vida adecuado. Un justo derecho a la movilidad se relaciona con las diferentes necesidades básicas de la sociedad, por el desplazamiento que ellas implican, como la alimentación, la salud, el trabajo, la educación, el derecho a un medio ambiente sano al utilizar medidas de transporte sustentables entre otros.





La movilidad puede ser entendida como el derecho que tiene toda persona en lo individual y en lo colectivo, de disponer de un sistema integral de calidad y aceptable, que resulte suficiente, accesible y que permita el seguro y efectivo desplazamiento de todas las personas en su territorio, en condiciones de igualdad y sostenibilidad, para la satisfacción de sus necesidades y pleno desarrollo.³³

El Estado tiene la obligación de proporcionar mecanismos adecuados, para que los distintos medios de transporte, públicos o privados, sean eficientes, de calidad, con criterios ambientales y adaptaciones integrales para cubrir los diferentes perfiles de las personas con discapacidad; garantizando un lugar seguro y accesible para transitar, vivir con dignidad y armonía en la coexistencia de diversas formas de movilidad, cumpliendo con la satisfacción de necesidades y el desarrollo de la población en su conjunto, tomando en consideración las condiciones más amplias de inclusión para todas las personas y la protección al medio ambiente. Debe planificarse un sistema integral de movilidad, que responda a la demanda y condiciones de igualdad y sostenibilidad de las personas, y su efectivo desplazamiento en diversas distancias. También se considerarán los factores técnico-industriales, normativos, institucionales y de infraestructura, para brindar un mejor servicio de transporte público, por lo que además se requiere asegurar estaciones, paradas de espera y centros de intercambio modal adecuados y funcionales.

Cada vehículo particular que se agrega a las vialidades aumenta la congestión vehicular, el tiempo de traslado, el consumo de combustibles y la contaminación del aire, además muchos vehículos automotores hacen uso ineficiente del suelo urbano al estar estacionados mucho tiempo. En contraste, el transporte público está en funcionamiento la mayor parte del día, y utiliza hasta 50 veces menos espacio vial por pasajero transportado, y al ser de bajas o nulas emisiones, representa una solución que contribuye a mejorar la calidad del aire, y aporta movilidad sustentable si está en adecuadas condiciones. En mayor medida, la responsabilidad de que una ciudad, tenga un esquema de movilidad sustentable, compete a las autoridades.

³³ Movilidad Urbana en la Ciudad de México: Una Revisión Propositiva, página 64. Política y Gestión Integral, disponible en: ceja.org.mx/IMG/Movilidad_Urbana_en_la_Ciudad_de_Mexico.pdf. Consultado el 9 de mayo de 2020.





Es necesario mejorar los procesos de transformación del transporte público, aumentando la infraestructura para la seguridad peatonal, de ciclistas, de personas adultas mayores, de personas con discapacidad, así como la adecuación integral de las unidades de transporte público, la intención es superar la calidad de vida de los habitantes, pues resulta impostergable diseñar estrategias y planes para el impulso de una movilidad sustentable y ordenada que reconozca los derechos humanos de todas las personas usuarias, pues es un reto y un problema que representa para nuestra ciudad el transporte público y la movilidad urbana en general.

En Jalisco la urbanización se ha concentrado predominantemente en la ZMG, y los municipios de Tlajomulco, El Salto, Ixtlahuacán de los Membrillos y Juanacatlán, lo que evidencia patrones de población metropolitano, caracterizados por un comportamiento centrífugo de la urbanización, con la proliferación de desarrollos habitacionales aislados y relativamente desarticulados del resto de la metrópoli, que conllevan desplazamientos diarios desde la periferia, hacia el centro en horas pico, y la consecuente agudización de los problemas de movilidad. Guadalajara cuenta con 2 sistemas de Transporte Público Masivo, manejados por el Siteur, que ofrece el servicio de 2 Líneas de Tren Ligero y las rutas alimentadoras llamadas Sitren, las cuales se ubican en la terminal poniente, oriente y central de la línea del Tren Ligero y prestan servicio a los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá. Siteur se encarga del manejo de la línea del Macrobús, y cuenta con 15 rutas de autobuses, denominadas líneas alimentadoras, que van desde las estaciones hacia los municipios de Tlaquepaque, Tlajomulco de Zúñiga y El Salto.

La dinámica de la ciudad actual se caracteriza por altos índices de movilidad de personas, la que se asocia a la dimensión física de las actividades de la población y las construcciones que las albergan, y que al ir creciendo implican desplazamientos cada vez más largos de la población, así, como la agudización de conflictos de movilidad, especialmente para los que habitan la ZMG, ya que el crecimiento poblacional y espacial experimentado, aunados a una laxa planificación metropolitana incapaz de articular las actividades, los usos del suelo y los medios de transporte en la ciudad, han contribuido a incrementar los problemas de movilidad en la metrópoli. Lo anterior queda en evidencia por el gran aumento del parque vehicular de la ZMG, que hizo que la relación habitante por vehículo haya disminuido drásticamente.



Todo este parque vehicular concentrado en la ciudad, donde el municipio central, sigue siendo el principal receptor de los viajes intermunicipales por motivos laborales y en el que el diseño de rutas del transporte público, privilegia su paso por el centro de la ciudad, afecta la velocidad promedio de todo tipo de vehículos, y con ello la movilidad. Es importante no olvidar que las necesidades de movilidad, se incrementan en la medida que crecen los niveles de ingreso, y que la ampliación de la infraestructura vial genera una mayor demanda del automóvil.³⁴ Bajo esta perspectiva la inversión en infraestructura de movilidad, nunca será suficiente sin la implementación de un sistema de transporte colectivo, al que se canalice gran parte de la demanda de movilidad de personas y sea de calidad e integral, con las adaptaciones necesarias para personas con discapacidad.

Actualmente se ha implementado el programa de reducción de 50 por ciento, en la tarifa del transporte público a población específica como estudiantes, profesores, personas mayores y con discapacidad, para proporcionar accesibilidad, también se torna necesario ampliar la prioridad del problema de la movilidad en la agenda pública de la ZMG, que lleve a generar soluciones de fondo en esta materia, porque un sistema adecuado de movilidad contribuye a mejorar el nivel de vida de sus habitantes. Reconocer el derecho humano a la movilidad, implica para la teoría jurídica identificar el contenido normativo de éste, para exponerlo en las obligaciones que el Estado tiene frente a él y hacerlo valer a través de los procedimientos legales correspondientes.

En la presente queja no sólo se analizó e investigó el caso expuesto por las personas peticionarias, sino que, considerando la relevancia del tema del transporte público, esta Comisión realizó un análisis contextual a través de la coordinación de la Unidad de Análisis y Contexto de esta CEDHJ, la cual elaboró un diagnóstico que concluyó, primordialmente, que existen factores que impiden lograr un transporte público totalmente incluyente, integral, accesible y funcional.

En ese documento se destacó que la evaluación realizada a las 21 unidades del transporte público del área metropolitana de Guadalajara, por personal de la Primera Visitaduría de la CEDHJ, refiere que obtuvieron una calificación de 60

³⁴ Diez Problemas de la Población de Jalisco: Una Perspectiva Sociodemográfica del Transporte Público, página 231, consultada realizada el 11 de mayo de 2020, disponible en: <https://ieeg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2019/06/Diez-problemas-de-la-poblaci%C3%B3n-de-Jalisco-una-perspectiva-sociodemogr%C3%A1fica.pdf>





como rango, por lo que se considera que dichas rutas del transporte alcanzan una calificación apenas aprobatoria, ya que el valor obtenido sigue siendo muy bajo.

La categoría de seguridad y mantenimiento en todas las rutas marca puntuación no satisfactoria, siendo una de las categorías prioritarias, por lo que aún falta mejorar en las cuestiones de los criterios de observación relacionados a la seguridad para quienes utilizan las rutas de transporte público, haciendo referencia a las unidades evaluadas por esta defensoría.

La evaluación de manera continua asegura un mejor servicio, el cual se busca sea siempre en beneficio de las personas usuarias. La informática y las nuevas tecnologías proporcionan herramientas para analizar detalladamente la calidad producida sin tanta complejidad. La presentación mediante tablas, listados y gráficos, las correlaciones entre indicadores que ayuden a interpretarlos, son elementos que permiten conocer mejor la calidad producida y, por lo tanto, ayudan a cumplir con el objetivo primordial de un sistema de indicadores brindando la atención a las características que mayor grado de prioridad requiera para atender las necesidades focalizadas a un buen servicio urbano.

Es vital que el Estado y las empresas responsables de rutas de transporte público respondan a las necesidades de las personas, no sólo cumplir con brindar el servicio, sino ofrecerlo con calidad, cumpliendo con los estándares establecidos, y que a la población se le garantice el derecho al uso de un transporte público digno.

Por otra parte, si bien en este caso la CEDHJ no realiza pronunciamiento sobre el aspecto monetario del alza del transporte a 9.50 pesos, lo cierto es que cualquier medida que adopte la autoridad sobre el particular, debe hacerse con un enfoque de derechos humanos, lo que implica que siempre se consideren diversas variables de análisis como índice inflacionario, porcentaje de aumento salarial, sectores poblacionales afectados, etc., ya que el criterio de aprobación al aumento de tarifas, debe ir más allá del aspecto económico, tiene que haber concordancia entre el precio del pasaje, con la calidad del servicio que se presta, así como el respeto a un entorno urbano y ambiental. Para ello se debe considerar transparentar las reuniones que se realicen para tomar ese tipo de decisiones, basadas en el respeto a los derechos humanos, y hacerlas del conocimiento público, incluidos los compromisos que asuman los concesionarios del transporte y la STE, así como las fechas de cumplimiento y las consecuencias de no cumplir lo acordado.

El Estado de Jalisco debe reflejar, a través de un servicio público de transporte de calidad y transparencia, que su capacidad de desarrollo, su innovación



y su impulso están enfocados hacia la progresividad, a la atención de los grupos de la población vulnerable, brindando una experiencia agradable, segura, accesible para todos, tomando como enfoque los acuerdos y normas establecidas a nivel internacional, nacional y estatal, coexistiendo de manera armoniosa con el medio ambiente y de manera incluyente.

V. RECONOCIMIENTO DE LA CALIDAD DE VÍCTIMA Y LA REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO

5.1 *Reconocimiento de calidad de víctimas*

Por lo argumentado en esta Recomendación, y con fundamento en los artículos 4º, 110, fracción IV, y 111 de la Ley General de Víctimas, se reconoce la calidad de víctimas directas de manera colectiva, a todas las personas usuarias del Sistema de Servicios de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, por violación del derecho humano a la legalidad y seguridad jurídica, a las buenas prácticas de la administración pública, al desarrollo, a tener políticas públicas que propicien una mejor calidad de vida, a una buena administración pública, a una accesibilidad y movilidad de las personas con algún tipo de discapacidad.

5.2 *Reparación Integral del daño*

Este organismo autónomo de derechos humanos, reconoce los esfuerzos que ha realizado la Secretaría del Transporte y el SITEUR, para mejorar a través de la supervisión e implementación de nuevos estándares, la calidad en la prestación del transporte público de pasajeros, que pagan una tarifa de 9.50 pesos en la ZMG, sin embargo, aún falta mucho por lograr, incluyendo la visión incluyente a la movilidad de personas con discapacidad, pues se observaron deficiencias en ese y otros rubros susceptibles de mejoras; sin embargo, al existir las mismas, implica que también acontecen fallas que a su vez implican violaciones a los derechos humanos de los usuarios, quienes ostentan calidad de víctimas, en términos del artículo 4º de la Ley General de Atención a Víctimas y de la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco.

La palabra “reparar” proviene del latín *reparare*, cuya traducción es “desagraviar, satisfacer al ofendido”, y la palabra “reparación” proviene del latín *reparatio*, que





es desagravio, satisfacción completa de una ofensa, daño o injuria. La palabra “daño”, proviene del latín *damnum*, que en el ámbito jurídico significa detrimento. “Reparar”, significa precaver o remediar un daño o perjuicio. “Daño”, en derecho, es el delito que se comete cuando por cualquier medio se causan daños, destrucción o deterioro en cosa de otro o en cosa propia con perjuicio de tercero.³⁵

Así pues, las víctimas de violaciones de derechos humanos merecen una justa reparación, en el entendido de que un Estado constitucional y democrático de derecho debe ser garante de la protección de los derechos humanos y tiene la responsabilidad y la obligación de responder a las víctimas de violaciones causadas por la acción u omisión de los órganos de gobierno, o bien, de las y los funcionarios públicos, mediante la reparación del daño y la garantía de la no repetición de los hechos.

El 16 de diciembre de 2005, la Asamblea General de la ONU aprobó los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales, que consagran:

Se entenderá por víctima a toda persona que haya sufrido daños individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario.

En el año 2000, el Relator Especial sobre el Derecho de Restitución, Indemnización y Rehabilitación de las Víctimas de Violaciones de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, M. Cherif Bassiouni, presentó un informe final ante la Comisión de Derechos Humanos de la ONU, al que adjuntó una propuesta de Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario a Interponer un Recurso y a Recibir Reparación (conocidos como *Principios van Boven-Bassiouni*). En dichos principios se reconocen como formas de reparación: la

³⁵ Diccionario Etimológico Esencial, Última Edición México 2016, versión electrónica, página 2. Consultado el 29 de mayo de 2020 en: <http://etimologias.dechile.net/?reparar>



restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.³⁶

La reparación integral del daño a las víctimas de violaciones de derechos humanos, constituye en gran medida la cristalización del sistema interamericano de derechos humanos. El concepto de reparación integral tiene su fundamento en los artículos 62.3 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y abarca la acreditación de daños en las esferas material e inmaterial y el otorgamiento de medidas tales como: a) la investigación de los hechos; b) la restitución de derechos, bienes y libertades; c) la rehabilitación física, psicológica o social; d) la satisfacción mediante actos en beneficio de las víctimas; e) las garantías de no repetición de las violaciones, y f) la indemnización compensatoria por daño material e inmaterial. Al respecto, la jurisprudencia que ha emitido dicho organismo internacional resulta de suma importancia para el Estado mexicano. Esto, como la retribución que se otorga a la víctima cuando sus derechos humanos han sido vulnerados.

En el sistema jurídico mexicano, a raíz de la reforma constitucional en derechos humanos de 2011, el artículo primero de nuestra Carta Magna reconoció ampliamente la obligación de reparar, como un beneficio directo que llenaría los vacíos existentes para una debida reparación del daño en casos de violaciones de derechos humanos, pues imponen la obligación a los órganos del Estado de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones de derechos humanos en los términos que establezca la ley.

Consecuentemente con lo anterior, el 9 de enero de 2013, se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* la ley reglamentaria del citado artículo, bajo el nombre de Ley General de Víctimas, y que tiene por objeto reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos, en donde se advierte como uno de sus ejes rectores la justa y debida reparación integral del daño en atención a lo establecido en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de derechos humanos de los que el Estado mexicano es parte y demás instrumentos en la materia.

³⁶ Informe del Relator Especial sobre el Derecho de Restitución, Indemnización y Rehabilitación de las Víctimas de Graves Violaciones a los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales al 56 Período de Sesiones de la Comisión de Derechos Humanos E/CN.4/2000/62. 18 de enero de 2000. COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS 56º período de sesiones Tema 11 d) del programa provisional. Consultado el 28 de mayo de 2020 en el link: <https://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/html/informes/onu/redrir/E-CN-4-2000-62.html>





El estado de Jalisco actualmente cuenta con su propio ordenamiento, que brinda atención y busca una reparación del daño integral para todas aquellas víctimas de violaciones de derechos humanos, a saber: Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco, en la cual se estableció en su artículo 1º la obligación en sus respectivas competencias, a las autoridades de los órdenes de gobierno estatal y municipal, así como a las instituciones y organismos que deban velar por la protección de las víctimas del delito, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral. Además, se estableció que las medidas de atención y protección serán proporcionadas por el titular del Poder Ejecutivo Estatal a través de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, a la que corresponde aplicar los programas, lineamientos y procedimientos administrativos, a fin de que aquellas se hagan efectivas.

En el artículo 4º de este ordenamiento, se establece que las víctimas son aquellas personas físicas que hayan sufrido directa o indirectamente algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier riesgo o lesión a sus bienes jurídicos o derechos, como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones de sus derechos humanos reconocidos en la Constitución federal, en los tratados internacionales, la Constitución Política del Estado de Jalisco y demás normativa aplicable.

En la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco, se reiteró la obligación del Estado de reparar los daños causados a las víctimas mediante una reparación integral, el otorgamiento de ayuda o asistencia, y garantizar su protección, todo esto mediante una lista de derechos de las víctimas. Dicha normativa robustece la importancia de que las políticas, programas, estrategias, lineamientos, acciones, mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en la Ley sean ejecutados, evaluados y aplicando los siguientes principios: I. Dignidad humana; II. Buena fe; III. Complementariedad; IV. Debida diligencia; V. Enfoque diferencial y especializado, VI. Enfoque transformador, VII. [...] VIII. Igualdad y no discriminación; X. Integralidad, indivisibilidad e interdependencia; X. Máxima protección; XI. Mínimo existencial; XII. [...]; XV. Progresividad y no regresividad; XVI. [...]

Esta CEDHJ reitera que la reparación del daño a las víctimas de una violación de derechos humanos es un elemento fundamental para crear conciencia del principio de responsabilidad y enfrentar las omisiones en que hayan incurrido las autoridades.





En ese sentido, es facultad de la CEDHJ reclamar una reparación de los daños y perjuicios, conforme a lo que se ordena en el artículo 73 de la ley que la rige, y que refiere: “Una vez agotadas las etapas de integración del expediente de queja, el visitador general deberá elaborar un proyecto de resolución [...] El proyecto de recomendación [...] deberán señalar las medidas que procedan para la efectiva restitución de los derechos fundamentales de los afectados y, en su caso, la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado...”

No debe pasar inadvertido que, si el Estado incurre en responsabilidad con motivo de la acción u omisión de cualquiera de sus funcionarios, tiene la obligación de reparar las consecuencias de la violación. Las reparaciones serán acordes al caso en concreto que se esté tratando, y que estén establecidas en disposiciones nacionales e internacionales.

Para que un Estado que se precia de ser democrático, como el nuestro, cumpla con el fin de proporcionar debidamente los servicios públicos y atender al bien común de los ciudadanos, es preciso que sus autoridades, además de rendir cuentas por los actos realizados en representación del pueblo, acepten su responsabilidad por las acciones y omisiones en que incurran en el ejercicio de sus funciones.

En el presente caso, se vulneran los derechos humanos de las persona usuarias del transporte público de la ZMG, por omisiones y deficiencias en la prestación del servicio de transporte público y en consecuencia la STE y el SITEUR de manera objetiva y directa, se encuentran obligados a reparar los daños derivados de las omisiones en que han incumplido, para ello deberán avocarse a generar nuevas estrategias y acciones de supervisión, así como la aplicación de medidas de corrección dirigidas a concesionarios, personal operativo de las unidades de transporte público, conductores, para, desde luego mejorar las unidades de transporte público colocándoles aditamentos integrales, para su uso por personas con discapacidad, así como la tecnología necesaria para satisfacer las necesidades del servicio en beneficio de los usuarios (víctimas), como lo es el botón de pánico, que garantice que la unidad tenga comunicación satelital eficiente con los cuerpos policíacos, para que éstos acudan cuando la ocasión lo amerite y esté en riesgo la integridad del chofer o los usuarios; se apliquen garantías de no repetición de las violaciones acontecidas, mejorando la calidad del servicio de transporte público en la ZMG, pues si bien se autorizó aplicar al pasaje una tarifa de 9.50 pesos, no se ha cumplido en su totalidad, lo establecido en la norma técnica de calidad en la prestación de dicho servicio.

Así pues, debido a que dichas violaciones de derechos humanos que son producto de acciones y omisiones atribuibles a las autoridades públicas del estado de Jalisco, como lo son la STE y el Siteur, es posible determinar un nexo causal entre el caso concreto y los hechos que dieron origen a las violaciones de derechos humanos, por lo cual se propone con base en lo argumentado, aplicar medidas que comprendan, entre otras: a) la emisión de políticas públicas garantistas de los derechos humanos y con visión integral de desarrollo a futuro; b) la sensibilización y capacitación del personal, en materia de derechos humanos, de inclusión en materia de discapacidad, así como lo que indica la norma general de carácter técnico de la calidad del servicio de transporte público masivo y colectivo del Estado de Jalisco, c) equipar las unidades de transporte con mayor tecnología y accesibilidad a personas con discapacidad, ya que es preciso realizar las mejoras necesarias, d) realizar las investigaciones necesarias para otorgar transparencia, respecto del manejo de las cantidades derivadas de la acumulación de los 50 centavos de los usuarios que no pagan la tarifa exacta de 50 centavos, así como crear opciones viables inmediatas para otorgar el cambio correspondiente a dichos usuarios, ello para optimar los servicios a la población y evitar incurrir en acciones contrarias a la legalidad, derivadas de las omisiones como las ya plasmadas.

VI. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PETICIONES

Con fundamento en los artículos 1º y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4º y 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 7º, fracciones I y XXV; 28, fracción III; 66, 68, 72, 73, 75, 76, 77, 78 y 79 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco; 109, 119, 120, 121 y 122 de su Reglamento Interior, esta institución llega a las siguientes:

6.1 Conclusiones

Para este organismo defensor de derechos humanos, quedó plenamente acreditado que se transgredió el derecho a la legalidad y seguridad jurídica, el derecho a las buenas prácticas de la administración pública, el derecho al desarrollo, el derecho a tener políticas públicas que propicien una mejor calidad de vida, así como derecho humano de accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad.

Por lo que las personas usuarias del transporte público de la ZMG, que

utilizan el Tren Ligero, Macrobus, Sitren y demás unidades del transporte público que cobran tarifa de 9.50 pesos, y que no reciben a cambio un servicio de transporte adecuado, integral e incluyente, sufren de un daño colectivo y tienen derecho a una reparación por las consecuencias de las violaciones de los derechos humanos que les han sido transgredidos, cuyo efecto no sólo sea restitutivo, sino correctivo, que comprenda todas las medidas que contempla la Ley General de Víctimas, en virtud de lo cual se emiten las siguientes:

6.2 Recomendaciones

Al licenciado Diego Monraz Villaseñor, secretario del Transporte del Estado

Primera. Implemente de manera permanente nuevos programas de inspección,³⁷ verificación y revistas físicas³⁸ a las unidades de transporte público que cobran 9.50 pesos, que contengan cronogramas de seguimiento y base de datos de respaldo, respecto de la situación real que guardan las unidades de cada ruta, y la manera en que éstas van adecuándose a la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, que contempla entre otras cosas:

- a) Componente organizacional y administrativo;
- b) Equipamiento e infraestructura;
- c) Operación;
- d) Tecnología;
- e) Atención al usuario; y

³⁷ Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco. Artículo 5, fracción 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.

³⁸ *Idem.* Artículo 5, fracción 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.





f) Ponderación de los indicadores.

En caso de que no se cumpla cabalmente con los requisitos establecidos en dicha norma, deberán aplicarse de manera inmediata las sanciones que se estimen pertinentes, incluida la reducción de la tarifa al transporte público.

Segunda. Analice e implemente de manera conjunta con el Siteur, mecanismos viables para que con inmediatez se otorgue a las personas usuarias del transporte público el cambio correspondiente a los 50 centavos, si éstos realizan su pago en efectivo y exceda los 9.50 pesos; incluso se considere la posibilidad de adecuar la maquinaria receptora de pagos para que otorgue el cambio correspondiente.

Tercera. En tanto se establecen los mecanismos para otorgar a las personas usuarias del transporte público, su cambio relativo a 50 centavos, si no portan el pago exacto de 9.50 pesos; se allegue de la información y documentación necesaria para verificar la legalidad del proceso que actualmente se lleva a cabo para recabar el efectivo acumulado y su destino final.

Cuarta. Realice las acciones necesarias con quien corresponda, para mejorar las condiciones de infraestructura de las paradas de camión, así como el acceso a las unidades de transporte público, para que incluyan aditamentos como elevadores, área para silla de ruedas con su sistema de sujeción, escalón de cortesía, dispositivos auditivos (parlantes) y táctiles funcionales para personas con discapacidad, y todos los necesarios para brindar un servicio inclusivo y de calidad.

Quinta. Realice las acciones necesarias para supervisar que de manera gradual todas las terminales de las estaciones del transporte público cumplan con los requerimientos establecidos en la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, incluidas instalaciones techadas para que los choferes consuman sus alimentos, así como baños limpios y decorosos.

Sexta. Instruya a quien corresponda para que de manera paralela a las inspecciones realizadas a las unidades de transporte público, se apliquen encuestas de satisfacción dirigidas a las personas usuarias del transporte público, en las que se consideren las especificaciones contenidas en el apartado de indicadores, para la



medición indirecta de la calidad del transporte público, prevista en la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, aplicando el resultado de las encuestas en el mejoramiento del servicio. Integrando un registro o base de datos mensual de los avances obtenidos.

Séptima. Instruya que se impartan cursos de capacitación obligatoria a los operadores de las unidades de transporte público, en materia de derechos humanos, de inclusión en materia de discapacidad, así como de información respecto del contenido de la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco.

Octava. Realice las acciones necesarias para fundamentar y obligar al aumento del número de unidades que por ruta deben estar adecuadas para su uso por personas con discapacidad, y éstas cuenten con el equipamiento necesario y se les otorgue un mantenimiento mecánico constante.

Novena. Instruya lo necesario, para que por ningún motivo se otorgue la autorización de aumentos de tarifas a las rutas que no cumplan cabalmente con la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco.

En relación con los criterios de aprobación de aumento de tarifas, se deben contemplar no sólo el económico, sino también el respeto al entorno urbano, el ambiental, el de accesibilidad universal entre otros. Además, en la toma de decisiones debe garantizarse total transparencia de las reuniones del Comité y hacer públicas las razones técnicas, económicas, de respeto a los derechos humanos, así como los compromisos que asuman las empresas, fechas de cumplimiento y mecanismos de evaluación y sanción.

Décima. Mientras subsista el riesgo a contagio por Covid-19, realice las gestiones necesarias tendentes a que todos los operadores y concesionarios del transporte público, implementen medidas que contribuyan a evitar la propagación del virus y extremen precauciones en cada recorrido que realicen, garantizando la sana distancia, manteniendo las unidades limpias y desinfectadas.





Asimismo, deberán colocar en las unidades de transporte un letrero de fácil lectura en el que hagan del conocimiento de las personas usuarias, las medidas que deben cumplir para evitar la propagación del Covid-19.

Por otra parte, considerando que esta defensoría pública al emitir la Recomendación General 1/2018, sobre la accesibilidad, inclusión, igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en el Estado de Jalisco, dispuso algunos puntos recomendatorios en esta materia, y que hasta el momento no han sido cumplidos satisfactoriamente, se estima pertinente reiterarlos, mismos que a continuación se señalan:

Décima primera. Diseñe e implemente programas de concientización, dirigidos a la sociedad en general y a quienes operan el transporte público, en materia de educación, cultura y seguridad vial para que a las personas con discapacidad se les respete el orden y derecho de preferencia de paso en los cruces, accesos o zonas de paso peatonal; y se les otorguen las facilidades necesarias para que puedan abordar las unidades de transporte.

Décima segunda. Verifique y promueva que todas las rutas del servicio colectivo de pasajeros cuenten con las unidades necesarias para atender oportuna y adecuadamente la demanda de personas con discapacidad; es decir, se les garantice que puedan trasladarse a sus trabajos, escuela, domicilio, o a cualquier lugar que requieran, sin tener que esperar lapsos prolongados para abordar un camión equipado con elevadores de acceso que funcionen correctamente, de espacios adecuados para su ingreso y traslado, tanto de ellas, como el de su perro guía o animal de servicio, así como los dispositivos de seguridad que requieran para un viaje seguro.

Décima tercera. Se promueva que paulatinamente se incorporen a los servicios de taxi y a los que funcionan bajo aplicaciones móviles, vehículos con equipamiento especial para el traslado de personas con discapacidad; es decir, que tengan mecanismos que faciliten y garanticen adecuadamente su acceso, traslado y seguridad.

Al ingeniero Rolando Valle Favela, director del Sistema de Tren Eléctrico Urbano:



Primera. Analice e implemente de manera conjunta con la STE, mecanismos viables para que con inmediatez se otorgue a las personas usuarias del transporte público el cambio correspondiente a los 50 centavos, si éstos realizan su pago en efectivo y excede los 9.50 pesos; incluso se realicen las adecuaciones necesarias a las maquinarias receptoras de pagos, para que otorguen el cambio correspondiente.

Segunda. Realice las acciones necesarias, para que se mejoren las condiciones de infraestructura de ingreso a las instalaciones de Tren Ligero y Macrobus, respecto de las personas con discapacidad; asimismo, se revise periódicamente el funcionamiento de gusanos, elevadores y demás aditamentos funcionales para este sector de la población, otorgándoles el mantenimiento técnico necesario para su buen funcionamiento.

Tercera. Implemente, campañas sociales y culturales, dirigidas tanto a las personas usuarias del Tren Eléctrico Urbano y Macrobus, como a los servidores públicos que ahí laboran, con la intención de promover un pensamiento de respeto e inclusión en materia de discapacidad y derechos humanos, así como de concientización respecto a otorgar un uso adecuado y de respeto a las instalaciones de ese sistema.

Cuarta. Mientras subsista el riesgo a contagio por Covid-19, realice las gestiones necesarias tendentes a que todos los operadores y demás personal involucrado, implementen medidas que contribuyan a evitar la propagación del virus y extremen precauciones en cada recorrido que realicen, manteniendo las unidades limpias, desinfectadas, se otorguen cubrebocas y se coloquen dispensadores de gel antibacterial distribuidos estratégicamente para uso de las personas usuarias.

Asimismo, deberán colocar en las unidades de transporte un letrero de fácil lectura en el que hagan del conocimiento de las personas usuarias las medidas que deben cumplir para evitar la propagación del Covid-19.

Quinta. Ordene lo necesario para que se reparen o se reemplacen con inmediatez los elevadores de todas las estaciones del Tren Ligero, que se encuentren sin funcionar y se realice una evaluación en las instalaciones del Macrobus, respecto de mejoras que pudieran llevarse a cabo, para garantizar el libre acceso, desplazamiento y movilidad de las personas con discapacidad.



Sexta. Instruya lo necesario para que se analice la posibilidad de colocar dispositivos parlantes, en cada una de las estaciones del Tren Ligero y Macrobus, como herramientas de orientación básica para personas con problemas visuales y otros tipos de discapacidad.

6.3 Peticiones

Aunque no es una autoridad involucrada en los hechos investigados en el presente asunto; sin embargo, por sus facultades y atribuciones, resulta competente para solicitar al maestro Gerardo Ignacio de la Cruz Tovar, fiscal especial en el Combate a la Corrupción, lo siguiente:

Única. Instruya a quien corresponda, para que de manera inmediata inicie una investigación relacionada con la recolección, monto y destino final del excedente de 50 centavos que resulta del pago que realizan las personas usuarias del transporte público en las unidades del Siteur y rutas empresa, al no portar la tarifa exacta. Una vez concluida la investigación, se determine si hay elementos constitutivos de un delito, y de resultar afirmativo, se ejecuten las acciones legales atribuibles a su competencia y jurisdicción, en contra de quien o quienes resulten responsables.

Al emitir la presente Recomendación, la Comisión Estatal de Derechos Humanos lo hace con el ánimo de que la Secretaría del Transporte y el Sistema de Tren Eléctrico Urbano, presten con oportunidad, calidad y calidez el servicio público encomendado. En este sentido, las proposiciones de este organismo deben ser interpretadas como coadyuvantes en el perfeccionamiento de su función.

Esta institución deberá hacer pública la presente Recomendación y podrá darla a conocer a los medios de comunicación, de acuerdo con los artículos 79 de la ley que rige su actuación y 120 de su Reglamento Interior.

Con fundamento en los artículos 72, párrafo segundo; y 77 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se informa a las autoridades a las que se dirige, que tienen un término de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que se les notifique, para que informen a este organismo si la aceptan o no; en caso afirmativo, esta Comisión estará únicamente en espera de las constancias que acrediten su cumplimiento, las cuales deberán presentarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de aceptación.





De no ser aceptada o cumplida, las autoridades o servidores públicos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa, y con base en los artículos 102, apartado B, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 71 bis de la ley de esta institución, la Comisión podrá solicitar al Congreso del Estado que las autoridades comparezcan ante dicho órgano legislativo a efecto de que expliquen el motivo de su negativa.

Las recomendaciones de esta Comisión pretenden ser un sustento ético y de exigencia para las autoridades y la ciudadanía en la resolución de problemas cotidianos que impliquen un abuso de las primeras y, por ello, una violación de derechos. Es compromiso de este organismo coadyuvar con las autoridades, orientarlas y exigirles que su actuación refleje la alta investidura que representan en un Estado constitucional y democrático de derecho.

Atentamente

Doctor Alfonso Hernández Barrón
Presidente

Esta es la última hoja de la Recomendación 21/2020, que consta de 87 hojas

FUNDAMENTO LEGAL

- 1.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 2.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 3.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 4.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 5.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 6.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 7.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 8.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 9.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 10.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 11.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 12.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 13.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 14.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 15.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 16.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 17.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 18.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 19.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

FUNDAMENTO LEGAL

Fracción I de los LGPPICR*

20.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

21.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

22.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

23.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

24.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

25.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

26.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

27.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

28.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

* "Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que deberán observar los Sujetos Obligados previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios"

FUNDAMENTO LEGAL

1.- ELIMINADO el nombre completo, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

* "Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que deberán observar los Sujetos Obligados previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios"