



## **Emite la CEDHJ Recomendación 21/20 dirigida a los titulares de la Secretaría del Transporte y Sistema del Tren Eléctrico Urbano, por alza en la tarifa del servicio en el Sistema Integrado del Transporte Público**

Para esta Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco (CEDHJ) fueron vulnerados los derechos a la legalidad y seguridad jurídica, a las buenas prácticas de la administración pública, al desarrollo, a las políticas públicas que propicien una mejor calidad de vida, a una buena administración pública, así como a la accesibilidad y movilidad de las personas con algún tipo de discapacidad.

El 25 de julio de 2019 varias personas presentaron una queja ante esta defensoría pública de derechos humanos, por la inminente alza en la tarifa del transporte público, de 7.00 a 9.50 pesos, programada para el 27 de julio del mismo año.

Los inconformes explicaron que el aumento de la tarifa en el Sistema Integrado del Transporte Público, conformado por el llamado Macrobús, Sistema de Tren Eléctrico Urbano (Siteur) o tren ligero y líneas alimentadoras o Sistema Integral del Tren Ligero (Sitren), afectaba la economía de las familias, que al usuario no se le regresaba cambio en moneda fraccionaria, que el proceso para dicho aumento no fue transparente y que no se contaba con un estudio técnico para justificar el alza.

Posteriormente se acumularon más quejas ciudadanas por el alza en las tarifas y una más por violación a los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, dado que el mismo transporte no es accesible a este segmento de la población.

En su informe, el secretario del Transporte del Estado, expuso que al ponerse en marcha el nuevo sistema de ruta-empresa, se debieron cumplir requisitos por permisionarios y concesionarios con la finalidad de autorizar una nueva tarifa. Añadió que el 7 de agosto de 2018, en la sexta sesión ordinaria del comité técnico de validación, se acordó un aumento en el pasaje a 9.50 pesos.

Fue hasta julio de 2019 que la Secretaría del Transporte del Estado (Setran), emitió un acuerdo, a favor del Siteur, para aplicar la tarifa de 9.50 pesos. El director general del Siteur, informó que cumplía con todas las especificaciones establecidas por el dictamen emitido por la citada autoridad.

La CEDHJ acreditó que, si bien existe la autorización para el aumento de tarifa en las rutas que forman parte del Sistema Integrado del Transporte Público, bajo el cumplimiento de una serie de requisitos y la aplicación de la Norma Técnica del Transporte Público, no todas las unidades cubrían los requerimientos; aunado a esto, durante el trabajo de campo los usuarios externaron inconformidades por una deficiente prestación del servicio.

Personal de este organismo realizó diversas investigaciones de campo en unidades del transporte público de diferentes rutas, incluso en las instalaciones del Tren Eléctrico Urbano y Macrobús; para tal efecto, se llenaron formatos con base en las condiciones establecidas en la Sexta Sesión Ordinaria del Comité Técnico de Validación, así como en la Norma General de Carácter Técnico que especifica las características que deben tener los vehículos con los que se presta el servicio de transporte público urbano.

En las instalaciones de Siteur no funcionaban los elevadores de la estación Juárez y Plaza Universidad, y en cuanto a personas con discapacidad auditiva, visual e intelectual, no se observó accesibilidad por medio de señalética visual o auditiva, que permita la correcta identificación 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 lo correspondiente.



En la visita a las terminales del Macrobús, personal de la CEDHJ encontró instalaciones limpias y los vagones en buen estado, 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 de señalética auditiva y visual, tampoco hay cambio si no se paga la tarifa exacta.

Se reunieron también testimonios y notas periodísticas en las que constan irregularidades en las unidades del transporte y en la prestación del servicio, como unidades sin placas de circulación, falta de alcancías o descomposturas de las mismas, falta de cambio en moneda fraccionaria, choferes conductores sin uniforme y sin identificación.

Una peticionaria se quejó de 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.

La CEDHJ articuló parámetros y observaciones y luego estableció 36 criterios para evaluar a 21 rutas distintas del transporte público y sus respectivas unidades, para clasificarlas, de proceder, como un medio de calidad, en congruencia con la Ley y Reglamento Interno de Movilidad y Transporte Público.

De la evaluación practicada a las unidades del transporte, bajo un parámetro de 100, como la mejor calificación, se desprende que el 15 por ciento no reúne los requisitos para brindar un servicio digno, con 50 puntos o menos; que un 40 por ciento apenas obtiene la calificación mínima aprobatoria de 60 puntos; al 30 por ciento se le califica de forma regular, con 70 puntos, un 10 por ciento obtuvo 80 puntos de calificación, y solo 5 por ciento alcanzó los 90 puntos aceptables; respecto a las condiciones de accesibilidad y desempeño, servicio público adecuado, limpieza y comodidad, así como número de unidades y flujo adecuados.

Por otra parte, la categoría de seguridad y mantenimiento en todas las rutas marca una puntuación no satisfactoria, siendo una de las categorías prioritarias, por lo que aún falta mucho por mejorar.

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

Si bien es cierto que en la sexta sesión del 7 de agosto de 2018, se trató el alza a 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 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 ello las variantes del transporte conocidas como Tren Ligero, Macrobús, Sitren y trolebús quedaron regulados bajo una sola estructura legal administrativa, financiera y técnica.

Sin embargo, ello no exime al Siteur 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.

## **Recomendaciones**

Por lo anteriormente expuesto, la CEDHJ solicitó al secretario del Transporte del Estado varios puntos recomendatorios; entre estos, que implemente de manera permanente programas de inspección, verificación y revistas



físicas a las unidades de transporte público que cobran 9.50 pesos, respecto a las condiciones de cada unidad y de acuerdo con la normativa vigente. En caso de no ser acatados, contemple sanciones como la reducción a la tarifa.

En coordinación con Siteur, garantice a las personas usuarias del transporte público el cambio fraccionario, si el pago es en efectivo y excede los 9.50 pesos. De ser necesario, modificar las máquinas receptoras de pagos para que otorguen el cambio correspondiente, y entretanto que, verifique la legalidad del proceso actual para recabar el dinero excedente del pago del pasaje y su destino final.

El mismo titular debe emprender las acciones para mejorar la infraestructura de las paradas de camión, el acceso a las unidades de transporte con accesorios como elevadores, área para silla de ruedas con sistema de sujeción, escalón de cortesía, dispositivos auditivos y táctiles funcionales para personas con discapacidad, y todos los necesarios para brindar un servicio inclusivo y de calidad.

Además, todas las terminales o estaciones deben cumplir 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 (Norma General), incluidas instalaciones techadas para que los choferes consuman sus alimentos, así como baños limpios y decorosos.

De manera paralela a las inspecciones realizadas a las unidades, se apliquen encuestas de satisfacción dirigidas a las personas usuarias del transporte público, en las que se consideren las especificaciones sobre la calidad en el servicio según normativa, para su mejoramiento.

Los operadores de las unidades de transporte público, deben recibir capacitación en materia de derechos humanos, de inclusión en materia de discapacidad, así como de información respecto del contenido de la citada Norma General.

Para beneficio de las personas con discapacidad, garantizar el aumento del número de unidades para su uso con el equipamiento necesario y mantenimiento mecánico constante.

Con especial énfasis se le solicita que evite autorizar tarifas a las rutas que no cumplan cabalmente con la Norma General. Para la aprobación de aumento de tarifas, se debe contemplar no sólo el aspecto económico, sino también el respeto al entorno urbano, el medio ambiente y la accesibilidad universal, entre otros.

Durante el riesgo de contagio por Covid-19, todos los operadores y concesionarios del transporte público, deben implementar medidas que contribuyan a evitar la propagación del virus y extremen precauciones en cada recorrido, garantizando la sana distancia, manteniendo las unidades limpias y desinfectadas.

Este organismo reitera además los puntos de la Recomendación General 1/2018, sobre la accesibilidad, inclusión, igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en el estado de Jalisco, respecto al transporte público; cultura, seguridad y movilidad de esta comunidad vulnerable.

Se promueva que, paulatinamente se incorporen a los servicios de taxi y a los que funcionan bajo aplicaciones móviles un equipamiento especial para el traslado de personas con discapacidad que faciliten y garanticen adecuadamente su acceso, traslado y seguridad.

Al director del Sistema de Tren Eléctrico Urbano, la CEDHJ le recomienda que implemente de manera conjunta con la Setran, mecanismos viables para que con inmediatez se regrese el cambio correspondiente de 50 centavos a las personas usuarias del transporte público, si éstos realizan su pago en efectivo y excede los 9.50 pesos, y que para tal efecto se realicen las adecuaciones necesarias a las máquinas receptoras de pagos.

Se le pide que mejore los ingresos a las instalaciones de Tren Ligero y Macrobus, para las personas con discapacidad y se revise periódicamente el funcionamiento de gusanos, elevadores y demás aditamentos funcionales para este sector de la población.



El titular debe emprender campañas sociales y culturales, dirigidas tanto a las personas usuarias del Tren Eléctrico Urbano y Macrobús, como al personal que ahí labora, con la intención de promover la toma de conciencia y la prestación del servicio con perspectiva de inclusión y respeto a los derechos humanos.

También se le recomienda adopte las medidas pertinentes para evitar y disminuir riesgos de contagio frente a la pandemia del Covid-19.

### **Peticiones**

Aunque el fiscal especial en el combate a la corrupción no es una autoridad involucrada en los hechos, por sus facultades y atribuciones se le solicita que 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 aportar la tarifa exacta; y se determine si hay elementos constitutivos de un delito. De resultar afirmativo, se ejecuten las acciones legales atribuibles a su competencia y jurisdicción, en contra de quien o quienes resulten responsables.

El documento completo de la Recomendación puede consultarse en:  
<http://cedhj.org.mx/recomendaciones/emitidas/2020/Reco%2021.2020.pdf>

°°0°°