

“Evaluación con participación de la Estrategia ‘Mi Transporte’ de la Secretaría de Transporte, 2019-2022”

Informe final

Nombre de la evaluación:	“Evaluación con participación de la Estrategia ‘Mi Transporte’ de la Secretaría de Transporte, 2019-2022”
Tipo de evaluación:	Con participación
Año del ejercicio evaluado:	2019-2022
Programa anual de evaluación:	2020
Fecha de publicación:	Junio 2022
Entidad evaluadora:	Descifra Investigación Estratégica, Social, Política y de Mercado S.C. (Demoskópica México)
Investigador principal:	Dr. Carlos Moreno Jaimes
Equipo de investigación:	Mtra. Itzel Alejandra Hernández García, investigadora Mtra. María del Mar Morales Burkle, investigadora Valentina Ponce López, asistente de investigación Ana Canales Quiñones, diseño editorial Daniela Escoto Villalobos, diseño editorial Cristina Valencia Clemente, producción audiovisual Galileo Beethoven Genaro Domínguez, producción audiovisual

DIRECTORIO

Gobierno del Estado de Jalisco

Mtro. Enrique Alfaro Ramírez

Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera

Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana

Dra. Mónica T. Ballescá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Unidad de Evaluación

Titular

Dra. Mónica T. Ballescá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Equipo técnico

Mtra. Selene Liliana Michi Toscano

Directora de Evaluación para la Mejora Pública

Lic. Gamaliel Cortés Lozano

Coordinador de Proyectos Estratégicos

Lic. Sughey Edith Salazar Delgadillo

Coordinadora de Análisis, Evaluación y Seguimiento

Lic. Nayely Ojeda Camacho

Coordinadora General de Seguimiento de Indicadores Institucionales

Lic. Grettel Jaxiel Villaseñor Ramírez

Coordinadora General de Evaluación Institucional

Comité Técnico del Fideicomiso 10824, Fondo EVALÚA Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera

Presidenta del Comité Técnico y Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana

Lic. Gloria Judith Ley Angulo

Directora General de Programación, Presupuesto y Evaluación del Gasto Público, Secretaría de la Hacienda Pública

Mtro. Miguel Ángel Aceves Huitrón

Encargado de despacho del Enlace Administrativo, Secretaría de Administración

Lic. Aranzazú Méndez González

Coordinadora General, Coordinación General de Transparencia

Mtra. Anna Bárbara Casillas García

Coordinadora General, Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social

L.A.F. José Luis Ayala Ávalos

Director General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales, Contraloría del Estado

Dra. Mónica T. Ballescá Ramírez

Secretaria Técnica del Comité y Directora General de Planeación y Evaluación Participativa, Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Contacto:

Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa

Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Gobierno del Estado de Jalisco

52 (33) 3819 23 85 extensión 42385

Acrónimos y Siglas

AMG	Área Metropolitana de Guadalajara
CEAPAC	Centro de Adiestramiento Profesional para Conductores de Autotransporte
GEI	Gases Efecto Invernadero
IMEPLAN	Instituto de Planeación y Gestión del Desarrollo
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
IPC	Instituto Profesional de Capacitación
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
PACmetro	Plan de Acción Climática del Área Metropolitana de Guadalajara
POTMET	Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitano del AMG
PUB	Padrón Único de Beneficiarios
SEJ	Secretaría de Educación Jalisco
SEMADET	Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial
SEMOV	Secretaría de Movilidad
SETRAN	Secretaría de Transporte del Estado de Jalisco
SIR	Sistema Integrado de Recaudo
SITREN	Sistema Integral de Tren Ligero
TP	Transporte Público

TT Transportalent

UTJ Universidad Tecnológica de Jalisco

Tabla de contenido

Resumen ejecutivo	14
I. Introducción	19
II. Antecedentes de la intervención	21
II.1 Contexto general de la intervención	21
II.2 Problema o necesidad que origina la intervención y sus objetivos	21
II.3 Actores clave de la intervención	24
II.4 Lógica causal de la intervención	27
III.5 Factores externos	27
III. Estrategia metodológica	28
III.1 Elementos metodológicos de la evaluación	28
III.2 Parámetros de valoración	30
III.3 Levantamiento de los datos	35
III.3.1 Grupos de discusión con población objetivo	35
III.3.2 Entrevistas con el funcionariado	37
III.3.3 Estudio de observación del transporte público	39
III.3.4 Encuesta de percepción a personas usuarias del servicio	45
III.3.5 Taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones	48
III.3.6 Información normativa consultada	50
III.4 Análisis de datos	54
III.5 Matriz de evaluación	56
IV. Hallazgos	60
Pregunta 1. ¿En qué medida el diseño de la Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?	60
1.1	63
1.	64
2.	65
1.4 Análisis de la lógica vertical de la MIR de la Estrategia	65
Pregunta 2 ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?	70
2.1 Análisis sobre la capacidad de la Estrategia Mi Transporte de ajustar sus mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados, especialmente bajo el contexto de la pandemia del COVID-19	70
2.2 Análisis de la usabilidad y calidad de los productos derivados de los mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados de la Estrategia Mi Transporte	71

2.3	Análisis de la eficacia de la supervisión y seguimiento al personal operario	73
3.		79
Pregunta 3. ¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?		79
3.1	Descripción de los principales procesos de la Estrategia	80
3.1.1.	Las concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa	80
3.1.2	El Registro Estatal de Movilidad y Transporte	83
3.1.3	La capacitación, acreditación y supervisión del personal operario	84
3.1.4	El Sistema Integrado de Recaudo	85
3.1.5	Los apoyos económicos para la renovación del parque vehicular y la instalación de tecnología para el Sistema Integrado de Recaudo	86
3.2	Análisis y evaluación de los procesos de la estrategia	89
3.2.1.	Las concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa	89
3.2.2	El Registro Estatal de Movilidad y Transporte	94
3.2.3	La capacitación, acreditación y supervisión del personal operario	95
3.2.4	El Sistema Integrado de Recaudo	100
3.2.5	Los apoyos económicos para la renovación del parque vehicular	107
3.3		113
3.3.1		113
3.3.2	La cobertura del transporte público desde la perspectiva de las personas usuarias	116
3.4		128
3.5		129
Pregunta 4. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?		134
4.1.	Análisis de los impactos ambientales de la Estrategia Mi Transporte, con énfasis en contaminación del aire, visual, atmosférica y ruido	134
4.2	Análisis del impacto de la Estrategia Mi Transporte en accidentes e incidentes	138
4.3	Análisis del impacto de la Estrategia Mi Transporte en el número de viajes en transporte público y en los tiempos de traslado	144
4.4	Estrategia Mi Transporte y la perspectiva de género	145
Pregunta 5. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de la Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?		150
5.1		153
5.1.1		153
5.1.2	Componentes de operatividad	156
5.1.3		160
5.1.4		164
5.1.5		166
5.2		170
5.2.1		170
5.2.2	Otros impactos del servicio y grado general de satisfacción	172
5.3		179
5.3.1		179
5.3.2		180

Pregunta 6. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?	185
6.1 El andamiaje normativo de las capacitaciones a choferes y choferesas	185
6.1.1 La capacitación obligatoria-profesionalizante	187
6.1.2 La capacitación de sensibilización	191
6.2 La pertinencia de la capacitación obligatoria-profesionalizante y de sensibilización	192
6.2.1 De los medios de la capacitación	193
6.2.2 De los contenidos de la capacitación	194
6.3	199
6.3.1 La calidad en la prestación del servicio	197
6.3.2 La reducción de siniestralidad	199
Pregunta 7. ¿Cuáles son los aprendizajes del proceso de evaluación con participación desde el punto de vista de los diferentes perfiles de actores que participan en la Estrategia Mi Transporte de una evaluación con participación?	201
7.1 Percepción sobre el nivel de participación	201
7.2 El logro de objetivos respecto de aprendizajes derivados de la Evaluación con Participación	205
7.3 Los aprendizajes alcanzados	207
V. Conclusiones	209
VI. Recomendaciones	211
VIII. Lecciones Aprendidas	220
Referencias bibliográficas	222
Anexos	232
Anexo 1. Términos de Referencia	232
Anexo 2. K. Ficha técnica para la difusión de los resultados.	280
Anexo 3. L. Ficha informativa de la Evaluación	290
Anexo 4. Instrumentos de recopilación de datos utilizados	291
Anexo 5. Listas de documentos revisados	319
Anexo 6. Listas de personas o grupos entrevistados o consultados y lugares visitados.	323
Anexo 7. Listas de asistencia de las actividades participativas.	326
Anexo 8. Hallazgos secundarios	336
Anexo 9. Galería fotográfica	338
Anexo 10. Biografías breves del Equipo Evaluador.	349

Tabla de Cuadros

Cuadro II.1. Actores que participan en la Estrategia Mi Transporte
Cuadro III.1. Parámetros de valoración
Cuadro III.2 Relación de personas entrevistadas dentro del funcionariado responsable de la Estrategia Mi Transporte
Cuadro III.3 Componentes del estudio de observación
Cuadro III.4 Metodología del estudio de observación
Cuadro III.5 Rutas sustituidas durante el trabajo de campo (primera parte)
Cuadro III.5 Rutas sustituidas durante el trabajo de campo (segunda parte)
Cuadro III.6 Rutas asignadas como complemento de la muestra
Cuadro III.7. Asistentes al taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones.
Cuadro III.8 Matriz de evaluación
Cuadro 3.1. Evolución del otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa
Cuadro 3.2. Datos básicos del sistema de concesiones, según el Registro Estatal de Movilidad y Transporte
Cuadro 3.3. Tipo de rutas concesionadas y vehículos
Cuadro 3.4. Centros Certificados con Plataforma para cursos en línea.
Cuadro 3.5. Vehículos registrados y su equipamiento
Cuadro 3.6. Cobertura de las rutas del transporte público en el AMG
Cuadro 4.1. Evolución de la siniestralidad relacionada con el transporte público en el AMG, 2012-2021 (promedio mensual)
Cuadro 6.1. Centros de Capacitación Certificados 2019-2022
Cuadro 6.2. Personas que terminaron el proceso de capacitación de 2019 a 2021
Cuadro 6.3. Comparativa de la estructura temática para la capacitación de conductores de 2019 a 2022
Cuadro 7.1. Actores participantes durante el proceso de la Evaluación con Participación de la Estrategia Mi Transporte
Cuadro 7.2 A partir de su experiencia, ¿qué tanto diría usted que se logró alcanzar cada uno de los siguientes objetivos a través de la Evaluación con Participación de la Estrategia Mi Transporte?

Tabla de Figuras

Figura 1.1 Árbol de problemas de la Estrategia Mi Transporte.
Figura 1.2 Árbol de problemas alternativo propuesto por el equipo de evaluación.

Figura 3.1. Programa de Aprendizaje para el “Curso Básico para Conductores Profesionales del Transporte Público de Pasajeros” del CEAPAC.

Figura 3.2. Mapa base para estimar la cobertura del transporte público en el AMG (diciembre de 2021)

Figura 3.3. Zonas de cobertura de las rutas de transporte público en el AMG (criterio de 300 metros de margen de distancia)

Figura 3.4. Densidad de habitantes por hectárea en zonas sin cobertura

Figura 4.1. Emisiones GEI por municipio y sector en el AMG.

Figura 4.2. Emisiones totales por sector y principales subsectores.

Figura 4.3. Emisiones de las fuentes móviles, incluyendo los vehículos concesionados de acuerdo con el Inventario de Emisiones del AMG 2018.

Figura 4.4. Esquema de capacitaciones en perspectiva de género

Figura 7.3 Nube de palabras de los aprendizajes alcanzados por los actores en el proceso de la Evaluación con Participación

Tabla de Gráficas

Gráfica III.1. Sexo y edad de las personas usuarias encuestadas

Gráfica III.2. Ocupación de las personas usuarias encuestadas

Gráfica III.3. Municipio de residencia de las personas usuarias encuestadas

Gráfica III.4. Municipio donde estudian o trabajan las personas usuarias encuestadas

Gráfica III.5. Población usuaria encuestada con discapacidades

Gráfica 2.1 Información sobre atención al usuario y quejas (teléfonos, instituciones, direcciones, sitio web)

Gráfica 3.1 Evaluación del funcionamiento del sistema de pago

Gráfica 3.2. ¿Usted conoce los cuidados que debe tener con la tarjeta de prepago para evitar que se dañe y deje de funcionar?

Gráfica 3.3. ¿Y cuál considera que es el aspecto que ha empeorado? [en el último año]?

Gráfica 3.4. ¿Y cuál considera que es el aspecto que ha empeorado [en el último año]? Cruce por zonas de derrotero.

Gráfica 3.5. ¿Cuál es el aspecto que considera que más ha mejorado en el último año?

Gráfica 3.6. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público?

Gráfica 3.7. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público: por la hora ya no pasa el transporte

por su colonia?

Gráfica 3.8. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público: las unidades no entran en su colonia?

Gráfica 3.9. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público: ha tenido que usar mototaxis para conectar con rutas de transporte público?

Gráfica 3.10. Respecto a la distancia que necesita usted recorrer para llegar a la parada donde aborda o desciende a su destino, ¿qué tan adecuada le parece?

Gráfica 3.11. En un día normal, en promedio, ¿cuántos minutos espera para abordar esta ruta del transporte público?

Gráfica 3.12. Esta ruta, ¿qué tanto le resuelve su necesidad de traslado?

Gráfica 3.13. ¿Qué aspecto valora más del transporte público?

Gráfica 3.14. ¿Qué aspecto valora más del transporte público? [por zona de derrotero]

Gráfica 3.15. ¿Qué aspecto del transporte público le afecta más?

Gráfica 3.16. ¿Qué aspecto del transporte público le afecta más? Por zona de derrotero

Gráfica 3.17. Porcentaje de personas usuarias que utilizan las distintas formas de pago

Gráfica 3.18. Unidades con asientos preferenciales

Gráfica 3.19. Unidades con rampa

Gráfica 3.20. Unidades con espacio para silla de ruedas

Gráfica 3.21. Unidades con escalones de ascenso y descenso

Gráfica 3.22. ¿Cuál es el aspecto que considera que más ha mejorado en el último año?

Gráfica 4.1. Evolución mensual del número de accidentes del transporte público con personas lesionadas en el AMG, 2012-2021

Gráfica 4.2. Evolución mensual del número de personas heridas en accidentes del transporte público en el AMG, 2012-2021

Gráfica 4.3. Evolución mensual del número de personas muertas en accidentes del transporte público en el AMG, 2012-2021

Gráfica 5.1. Evaluación de limpieza en los asientos

Gráfica 5.2. Evaluación de la imagen de los asientos

Gráfica 5.3. Evaluación de la seguridad de los asientos

Gráfica 5.4. Evaluación de la ubicación de los pasamanos

Gráfica 5.5. Evaluación de las condiciones de las ventanas

Gráfica 5.6. Evaluación de la limpieza de los pasillos

Gráfica 5.7. Evaluación del funcionamiento de las puertas

Gráfica 5.8 Evaluación del funcionamiento del timbre

Gráfica 5.9 Evaluación de los espejos internos y retrovisores

Gráfica 5.10 Evaluación de la existencia de cámaras de vigilancia

Gráfica 5.11 Evaluación de los mapas de ruta y las principales paradas

Gráfica 5.12 Evaluación sobre la accesibilidad a otra información con respecto a la ruta

Gráfica 5.13. Evaluación del rotulado de ruta y número de unidad

Gráfica 5.14 Evaluación sobre la accesibilidad a ascensos y descensos de los usuarios

Gráfica 5.15 Evaluación de la seguridad en los ascensos y descensos de los usuarios

Gráfica 5.16. Evaluación en la atención del operador a los usuarios

Gráfica 5.17 Evaluación en el trato del operador a los usuarios

Gráfica 5.18 Evaluación del desempeño en las funciones del operador al transitar

Gráfica 5.19 Evaluación de la atención del operador

Gráfica 5.20. Evaluación de la disponibilidad de gel antibacterial en la unidad

Gráfica 5.21. Evaluación del uso de cubrebocas dentro de la unidad

Gráfica 5.22 Evaluación de la disponibilidad de depósito de basura

Gráfica 5.23. Evaluación de las rampas por zona

Gráfica 5.24. Evaluación de espacios para silla de ruedas por zona

Gráfica 5.25. Evaluación de escalones de ascenso y descenso por zona

Gráfica 5.26. Evaluación de ascensos y descensos de usuarios por zona

Gráfica 5.27. Evaluación de los mapas de ruta y principales paradas por zona

Gráfica 5.28. Evaluación de la disponibilidad de cubrebocas por zona

Gráfica 5.29 ¿Usted con qué frecuencia utiliza el transporte público del Área Metropolitana de Guadalajara?

Gráfica 5.30 ¿Considera que la señalización que indica las paradas del transporte público (letreros, pintura, marquesinas) son claras y visibles?

Gráfica 5.31 Evaluación sobre la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del transporte público

Gráfica 5.32 ¿Qué tanto procura voltear a los dos lados de la calle antes de cruzar cuando va a abordar o descender de la unidad de transporte público

Gráfica 5.33 Usted en lo personal, ¿qué tanto procura utilizar las zonas peatonales o los puentes para cruzar las calles antes y después de abordar la unidad de transporte público?

Gráfica 5.34 ¿Por qué razón cree usted que las personas no utilizan las

zonas o puntos peatonales para cruzar antes y después de abordar el transporte público?

Gráfica 7.1 ¿Usted participó en cada una de las siguientes etapas de la Evaluación con Participación de la estrategia Mi Transporte?

Gráfica 7.2 ¿Cómo describiría el nivel de participación (alta, media o baja) de usted en lo personal en los procesos de evaluación de la estrategia de Mi Transporte en cuanto a...?

Resumen ejecutivo

La estrategia Mi Transporte es una política pública de la Secretaría de Transporte del Gobierno de Jalisco cuyo objetivo general es recuperar el transporte público bajo el principio de que es un servicio público, antes que un negocio de privados. Ello significa reordenar, reestructurar y regular el sistema de transporte público del Estado para lograr un sistema de calidad, en el que las personas usuarias encuentren una alternativa de movilidad eficiente, que les permita trasladarse con certeza de tiempo, de manera segura y con una tarifa adecuada para llegar a su destino sin importar la distancia que tengan que recorrer.

El **objetivo general** de la evaluación con participación fue evaluar, con mecanismos participativos, el diseño y la implementación de la Estrategia Mi Transporte desde 2019, año en que inició, hasta junio de 2022, para mejorar su gestión y desempeño. El equipo evaluador se enfocó en las siguientes **seis preguntas**:

1. ¿En qué medida el diseño de la Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?
2. ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?
3. ¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?
4. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de la Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?
6. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?

La evaluación se llevó a cabo a través de una **metodología participativa** para integrar la perspectiva de múltiples actores relacionados con la Estrategia Mi Transporte, para lo cual se aplicaron las siguientes técnicas de investigación: a) cuatro grupos de discusión (con mujeres usuarias del servicio, con personas que residen en zonas de baja cobertura, con choferes del transporte público y con empresas concesionarias del servicio), b) entrevistas a profundidad con el funcionariado responsable de la estrategia, c) un estudio de observación de diversas características físicas y de desempeño de las unidades del transporte público, d) una encuesta de percepción de la población usuaria del servicio de

transporte público, e) un taller de análisis de recomendaciones. Los principales hallazgos de la evaluación se describen a continuación.

1. Existe una alta congruencia entre la definición del problema público, los objetivos de la Estrategia Mi Transporte y los mecanismos que utiliza para ofrecer sus servicios a la población usuaria. Sin embargo, aunque existe el acuerdo de creación de la estrategia de Mi Transporte, la documentación que sustenta los procesos específicos se encuentra dispersa, lo cual dificulta que actores externos tengan claridad sobre sus objetivos y mecanismos.
2. El Registro Estatal de Movilidad y Transporte tiene un seguimiento detallado de los principales procesos de la estrategia Mi Transporte y está migrando sus operaciones a la modalidad digital. Sin embargo, aunque la página web de la SETRAN incluye información útil para monitorear el cumplimiento de la normatividad de las distintas etapas de Mi Transporte, no se publican datos importantes y no es claro si se genera información en tiempo real para la toma de decisiones.
3. La Dirección de Supervisión al Transporte supervisa que las unidades y sus choferes cumplan los protocolos sanitarios de protección ante COVID-19 (sanitización de unidades, disponibilidad de gel antibacterial y revisión de uso de cubrebocas y ventilación) COVID-19. Sin embargo, el personal operativo reporta sentirse “sobresancionado” por los mecanismos de supervisión del desempeño debido, fundamentalmente, a que enfrenta las sanciones sin la corresponsabilidad de la empresa para la que trabaja.
4. El sistema de quejas sobre el desempeño del servicio de transporte se encuentra muy fraccionado: las quejas pasan por distintas instancias antes de atenderse, lo que explica la percepción de algunas personas usuarias de que afirman sus quejas no son atendidas.
5. El otorgamiento de concesiones bajo el modelo ruta empresa logró la transición de 100% de los hombres camión, lo cual repercutió positivamente en la valoración de las personas de la renovación del parque vehicular y en el aumento de vehículos con accesibilidad universal, ya que más de 10% de las unidades cuentan con rampas y espacio para silla de ruedas, por lo que se supera el estándar mínimo establecido en la Ley de Movilidad y Transporte. La mayoría de vehículos cumple con los estándares esperables de limpieza, seguridad, visibilidad y calidad en la infraestructura y

equipamiento de los vehículos, debido a la renovación vehicular. Sin embargo, en las áreas periféricas del AMG se observaron que las condiciones de limpieza, seguridad y calidad en la infraestructura y equipamiento de los vehículos son inferiores en comparación con las más céntricas.

6. La cobertura de la red de transporte público era del 95.78% a diciembre de 2021 según el mapa base y de 76% del total del territorio, por lo que existen zonas donde se requiere incrementar el servicio. Ante la falta de cobertura, las personas se ven obligadas a tomar servicios de transporte no regulados, tales como mototaxis, camionetas tipo van y taxis piratas, mismos que representan amenazas para su seguridad y para el entorno. Además, desde la percepción de la población usuaria, en algunas rutas aún tienen que esperar mucho tiempo para abordar las unidades de transporte público.
7. Los accidentes relacionados con el transporte público muestran una tendencia a la baja, pues se redujeron de 33 casos por mes en 2018 a 12 casos por mes en 2021. Mi Transporte ha contribuido a esta reducción gracias a la supervisión de unidades y choferes, junto con la aplicación de sanciones en ambos casos.
8. Hay deficiencias importantes en la información a personas usuarias, especialmente en lo relativo al mapa de ruta, horarios de servicio, frecuencia de paso y localización de bases de origen y destino, que impiden un uso óptimo del servicio y podrían contribuir a aumentar su gasto en transportación.
9. El personal operativo del transporte público está siendo sensibilizado y capacitado respecto de la vulnerabilidad que viven las mujeres en el transporte público a través de los cursos y prácticas que ofrece la SETRAN. El programa Mujeres Conductoras - iniciativa que promueve que haya más mujeres conductoras en el servicio de transporte público-, ha conseguido la incorporación de 71 personas en 2021 (en años previos no había mujeres conductoras) y una mayor sensibilización sobre la perspectiva de género entre choferes. Sin embargo, El manual para conductores de transporte público colectivo y masivo no es suficiente para sensibilizar y capacitar a choferes en temas: qué es el género y la perspectiva de género, relaciones de género, código de conducta a favor de la equidad entre mujeres y hombres y prevención de acoso y violencia en el transporte público.
10. A pesar de que existe un manual de capacitación, se carece de un Modelo educativo que sirva como marco regulatorio y de referencia para la capacitación, profesionalización y sensibilización que realizan tanto los Centros de Capacitación Certificados como la SETRAN para el personal operativo de transporte público colectivo.

11. Las normas generales de carácter técnico SM/01/S.M./2013 y SM/02/S.M./2014, que regulan y explicitan los mecanismos de capacitación para la obtención de las licencias C1 y C2, son obsoletas porque no contemplan el sistema de educación híbrido con el que operan los Centros de Certificados de Capacitación ni los procesos que la SETRAN realiza para su certificación, supervisión y monitoreo.
12. No existe una base de datos que permita un control eficaz de identificación y seguimiento de las personas que cursan y acreditan capacitaciones en los centros certificados, que tramitan y obtienen licencias C1 y C2 para conducir transporte público en la SETRAN y que efectivamente son contratados, que laboran como personal operario en empresas concesionarias de transporte público colectivo, así como de las sanciones de las que pudieran ser objeto.

En conclusión, Mi Transporte ha identificado correctamente como problema central la alta fragmentación e irregularidad que caracterizaba al servicio de transporte público bajo el modelo denominado “hombre-camión”, por lo que sus componentes se han abocado a promover una transición completa al modelo Ruta-Empresa, la adopción del pago electrónico y el proceso de renovación vehicular. Sus principales retos son enfrentar el problema de los largos tiempos de espera de las personas para abordar las unidades, atender a las zonas que todavía tienen baja cobertura, evitar que el sistema de sanciones recaiga únicamente en el personal operario y mejorar el sistema de quejas y reportes. Las principales recomendaciones que la evaluación plantea son las siguientes:

1. Desarrollar un documento único que plasme de manera coherente sus objetivos de política pública, sus procesos regulatorios y operativos, así como sus resultados esperados.
2. Actualizar los datos sobre emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) de 2020 en adelante.
3. Poner en práctica una estrategia de educación cívica para persuadir a choferes y empresas concesionarias de que el sistema de sanciones tiene un auténtico fin de promover la cultura vial y no un propósito recaudatorio.
4. Que el sistema de sanciones al desempeño identifique si la infracción u omisión obedece al comportamiento del chofer en lo individual o si es imputable a la empresa concesionaria (o a ambos).

5. Establecer en la SETRAN un área especializada en atender quejas y reportes de personas usuarias de transporte público colectivo con un número telefónico y una dirección de correo electrónico único, evitando que las empresas concesionarias las atiendan por su cuenta.
6. Que la SETRAN diseñe un modelo educativo de capacitación integral y por niveles donde se comience por las habilidades básicas y, anualmente, se vaya enriqueciendo con contenidos más avanzados, combinando contenidos teóricos con herramientas prácticas y de sensibilización, con énfasis en la perspectiva de género.
7. Aprovechar el diagnóstico del Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitano (POTMET) desarrollado por el IMEPLAN en 2016 para diseñar una estrategia gradual de ampliación de la red de transporte público colectivo en zonas de baja cobertura del servicio comunitario.
8. Instalar una mesa multiactor desde la que se diseñe una estrategia integral para crear un sistema concesionado de transporte seguro, basado en unidades vehiculares adaptadas a las condiciones de infraestructura urbana en zonas con baja cobertura (servicio comunitario), regulado y supervisado por la SETRAN.
9. Desarrollar una plataforma de información integral y de fácil utilización sobre el servicio de transporte público para la ciudadanía que incluya el mapa de todas las rutas de transporte público, sus paradas, horarios de servicio, frecuencia de paso y localización de origen y destino, basadas en datos oficiales actualizados.
10. Instalar una mesa multiactor desde la que se diseñe una estrategia integral que permita que el proceso de renovación vehicular en las áreas periféricas del AMG esté acompañado de acciones de infraestructura vial adecuada.
11. Diseñar un software especializado, una interfaz o algún mecanismo informático que permita el control eficaz de identificación y seguimiento de las personas que se capacitan, obtienen licencia de conducir para el transporte público colectivo, laboran como personal operativo en empresas concesionarias y su desempeño.

I. Introducción

Este informe presenta los resultados preliminares de la Evaluación con Participación de la Estrategia Mi Transporte, operada por la Secretaría de Transporte del Estado de Jalisco (SETRAN), de 2019 a 2022. La evaluación se enmarca en las disposiciones de los Lineamientos Generales para el Monitoreo y Evaluación de los Programas Públicos del Gobierno publicados en *El Periódico Oficial del Estado de Jalisco* el 14 de junio de 2019, donde se establece que la evaluación de Mi Transporte es una evaluación externa que involucra metodologías participativas. Este tipo de evaluación con participación es un modelo de valoración que involucra la participación de diversos actores durante todo el proceso de evaluación: beneficiarios, operadores, actores no gubernamentales involucrados en su implementación, la Unidad Interna de Planeación, Monitoreo y Evaluación de la dependencia responsable de Mi Transporte, y la Unidad de Evaluación constituida en la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa, de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

El objeto de la evaluación con participación es la Estrategia denominada Mi Transporte¹, la cual tiene el objetivo general de recuperar el transporte público bajo el principio de que es un servicio público, antes que un negocio de privados. Ello significa reordenar, reestructurar y regular el sistema de transporte público del Estado para lograr un sistema de calidad, en el que los usuarios encuentren una alternativa de movilidad eficiente, que les permita trasladarse con certeza de tiempo, de manera segura y con una tarifa adecuada para llegar a su destino sin importar la distancia que tengan que recorrer”. Los objetivos específicos de la Estrategia son la regularización y registro de concesiones; el rediseño de los derroteros; la homologación del sistema de recaudo; la operación de mecanismos de supervisión y monitoreo; el desarrollo de un modelo financiero que permita la renovación de unidades a otras tecnologías limpias y la migración a un esquema empresarial por rutas.

¹ El 26 de febrero de 2019 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco el Acuerdo relativo a la “Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público Mi Transporte” en el que se establece la creación del “Programa para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público Empresarial Mi Transporte”. Para fines de esta evaluación, dicho programa será denominado como “Estrategia Mi Transporte”.

Los actores involucrados en la presente evaluación son muy variados, considerando que Mi Transporte es una política pública cuyo alcance territorial y poblacional es muy amplio, dado que afecta el bienestar de millones de personas que utilizan el servicio de transporte público en las áreas metropolitanas de Jalisco y que involucra a diversos actores públicos y privados. Los actores más relevantes para los fines de esta evaluación son, en primer lugar, las personas usuarias del servicio de transporte, para quienes los resultados de dicho ejercicio pueden contribuir a mejorar su bienestar en la medida en que las recomendaciones derivadas de la evaluación sirvan para mejorar la calidad del servicio de transporte público que utilizan cotidianamente. El segundo actor son las empresas concesionarias del servicio de transporte público colectivo y su personal encargado de operar las unidades vehiculares (choferes), pues la estrategia Mi Transporte se propone una reorganización a fondo del modelo de prestación del servicio. Se espera que esta evaluación les sirva para mejorar su contribución a la calidad del servicio a partir de conocer las expectativas y percepciones del resto de los actores involucrados. El tercer actor son todas las personas que integran el funcionariado de la SETRAN, responsables del funcionamiento de Mi Transporte en cada uno de sus procesos de regulación, supervisión, registro de información, capacitación, entre otros. Se espera que esta evaluación contribuya a que sus decisiones se orienten a dotar de mayor calidad al funcionamiento del servicio de transporte público. Otros actores significativos dentro de esta evaluación son la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, la cual es la unidad administrativa responsable de este ejercicio evaluativo.

Después de esta sección introductoria, el informe presenta algunos antecedentes de la intervención que se evalúa. Posteriormente, en la tercera sección se explica toda la estrategia metodológica en que se sustentó la evaluación, destacando el uso de técnicas participativas. La cuarta sección presenta los hallazgos de la investigación, organizándolos en función de las seis preguntas principales.

II. Antecedentes de la intervención

II.1 Contexto general de la intervención

El intento por modernizar el servicio de transporte público en Jalisco tiene diversos antecedentes institucionales. Uno de los más significativos fue la expedición de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, la cual tiene por objeto prescribir las bases para programar, organizar, administrar y controlar el transporte público en el estado. Otro precedente importante fue la publicación del Programa General de Transporte Público del Estado de Jalisco en noviembre de 2016, cuyo objetivo fue reorganizar la red de rutas para la prestación del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros colectivo y masivo, para transitar de un modelo “hombre-camión” a la implementación de un modelo de “Ruta-Empresa” bajo el esquema de concesión única. Dicho Programa pretende fomentar la integralidad de transporte, garantizando un desplazamiento seguro, eficiente y de calidad para las personas usuarias. En agosto de 2017 se abrogó la Ley Orgánica del Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana y se establecieron las bases para la extinción y liquidación del organismo público descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivos de la Zona Metropolitana.

El antecedente institucional más estrechamente relacionado con la intervención que se evalúa fue la publicación del acuerdo relativo a la “Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e implementación del sistema de Transporte Público Mi Transporte” el 25 de febrero de 2019. Esta estrategia toma como punto de partida que la administración estatal 2012-2018 no consiguió transitar con efectividad hacia el modelo ruta-empresa, pues tan solo 10% de las unidades vehiculares lograron operar bajo el nuevo esquema de concesión. Se señala, además, que no hubo participación efectiva por parte de transportistas y personas usuarias en el diseño de las nuevas rutas, no se establecieron planes de operación para la supervisión del servicio y el sistema de pago electrónico no funcionó correctamente.

II.2 Problema o necesidad que origina la intervención y sus objetivos

La problemática más general que justifica la existencia de una intervención como Mi Transporte tiene que ver con el congestionamiento vial y la contaminación del aire que se

derivan del crecimiento desmedido que ha tenido el parque vehicular en Jalisco a lo largo de los últimos 40 años. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), de 1980 a 2017 los automóviles en Jalisco pasaron de 202 mil 910 a 2 millones 115 mil 230, lo que significa un aumento de 942% en 37 años. El número total de vehículos de motor (que incluye automóviles, motocicletas, camiones y transporte de carga y de pasajeros) en todo el estado fue de 3 millones 605 mil 557, aunque 6 de cada 10 son automóviles, los cuales en 2015 emitían 76 millones 727 mil 247 toneladas de CO₂ en Jalisco (según datos de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial), de las cuales 60% se concentraban en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG). El supuesto implícito es que el crecimiento vehicular seguirá en aumento, a menos que las personas decidan dejar de viajar en automóviles particulares, para lo cual se requiere un servicio de transporte público de calidad. De hecho, se ofrece evidencia de que 51.47% de los viajes en el estado se realizan en transporte público de pasajeros y 48.53% en vehículos particulares.

Sin embargo, hay diversos factores que limitan la calidad del transporte público y, por ende, no desincentivan el uso de automóviles particulares. Uno de ellos es que el sistema carece de una estrategia integral de mejora; proyectos como el modelo Ruta-Empresa y sistema de prepago, han quedado incompletos en su ejecución, prevaleciendo de manera generalizada la baja calidad del servicio e inseguridad para el usuario. Hay una prestación irregular del servicio de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo, pues 51% de las unidades que operaban en 2017 pertenecían al extinto organismo público descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana y el restante 39% eran unidades hombre-camión. Además, del total de las unidades, 49% no contaba con concesión, contrato o permiso vigente.

El objetivo general de la intervención es la recuperación del transporte público bajo el principio de que es un servicio público antes que un negocio de privados. Busca “reordenar, reestructurar y regular el sistema de transporte público del Estado para lograr un sistema de calidad, en el que los usuarios encuentren una alternativa de movilidad eficiente, que les permita trasladarse con certeza de tiempo, de manera segura y con una tarifa adecuada para llegar a su destino sin importar la distancia que tengan que recorrer”. Sus objetivos específicos son los siguientes:

- Regularización y registro de concesiones;
- El rediseño de los derroteros;
- La homologación del sistema de recaudo;

- La operación de mecanismos de supervisión y monitoreo;
- El desarrollo de un modelo financiero que permita la renovación de unidades a otras tecnologías limpias; y
- La migración a un esquema empresarial por rutas.

II.3 Actores clave de la intervención

Los actores que participan en la Estrategia Mi Transporte se describen en el Cuadro II.1, tomado directamente de los Términos de Referencia de la presente evaluación.

Cuadro II.1. Actores que participan en la Estrategia Mi Transporte.

Clasificación	Actor	Rol que tiene en la intervención
Tomadores de decisiones	Gobernador	Aprueba la intervención, su mecánica de operación y los segmentos de la población a beneficiar. Suscribe algunos de los instrumentos jurídicos para la ejecución de la intervención.
	Secretario de Transporte	Aprueba la intervención, su mecánica de operación y los segmentos de la población a beneficiar. Suscribe de los instrumentos jurídicos para la ejecución de la intervención.
	Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio	Valida la formulación del Programa y las Reglas de Operación (ROP) aplicables al mismo. Supervisa el cumplimiento. Realiza análisis de la efectividad de este y propone mejoras que optimicen los resultados esperados.

	Dirección General de Transporte Público	Desarrolla las Reglas de Operación con base en el presupuesto aprobado y publicado (apartados aplicables a la Dirección). Valida y da seguimiento a los indicadores y metas establecidas en la MIR con base en el calendario establecido, así como, a instrumentos adicionales para el monitoreo de las acciones. Coordina toda la operación y ejecución del programa, así como la suscripción del instrumento jurídico correspondiente. Gestiona y publica los Padrones Únicos de Beneficiarios (PUB) del Programa. Participa en la gestión de Diagnósticos y Evaluaciones aplicables al Programa.
--	---	---

Ejecutor de proyectos y acciones	Dirección de Registro Estatal de Movilidad y Transporte	Administra, reúne y procesa la información relativa a los registros e inscripciones de licencias de conducir, permisos, concesiones, autorizaciones, registros de contratos de subrogación, registros de vehículos de servicio público y las modificaciones que sufran y los derechos legalmente constituidos sobre las mismas
	Dirección de Sistema Integrado de Recaudo	Supervisar la calidad de servicio que deberán cumplir los actores del Sistema Integrado de recaudo y las políticas y condiciones de servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.
	Dirección General de Supervisión al Transporte Público	Asegurar que los prestadores del servicio de transporte público cumplan con las condiciones de higiene, comodidad, seguridad, calidad, eficiencia y cumplimiento de obligaciones específicas que correspondan a la categoría del servicio, de acuerdo con los términos de su concesión, permiso, subrogación, o autorización, mediante la supervisión, inspección, vigilancia y, en su caso, aplicación de sanciones o medidas de apremio establecidas en el marco normativo, para lo cual se coordinará con las áreas y autoridades concurrentes; Dar seguimiento a quejas presentadas relacionadas con el transporte público.
	IMEPLAN	Realiza estudios de movilidad y encuestas de calidad del servicio.

	Dirección General de Seguridad Vial	Dos de sus áreas (la Dirección de Licencias y Registro de Conductores y la Dirección de Investigación y Cultura Vial) se encargan de sensibilizar a los choferes del transporte público a través de los cursos de cultura vial y de expedir las licencias para los conductores del servicio público
	Dirección General Jurídica	Se encarga de toda la parte regulatoria del programa, incluso modificaciones de ley en caso de requerirse.
Personas beneficiarias (directos o indirectos)	Concesionarios del transporte público	Usuarios de los apoyos que brinda la intervención (Sistema Interoperable de Recaudo y Renovación de Flota) Personas que ofrecen el servicio de transporte público De manera indirecta están los choferes porque son quienes operan las unidades para ofrecer el servicio.
	Usuarios del transporte	Usuario final del Transporte Público

Nota: este cuadro se ajustó a partir de las observaciones de la Coordinación de Planeación y Programación de la SETRAN.

Fuente: Términos de referencia para la presente evaluación, Anexo B, p. 47-49.

II.4 Lógica causal de la intervención

La Estrategia Mi Transporte parte del supuesto de que transitar del antiguo modelo hombre-camiión al de Ruta-Empresa es la vía óptima para resolver el problema de alta fragmentación e irregularidad con que por décadas ha operado el sistema de transporte público en Jalisco. En la medida en que las rutas se concesionen a empresas formalmente constituidas, ello elevará la calidad en el funcionamiento del transporte colectivo por las siguientes razones: 1) porque las empresas concesionarias podrán desarrollar mejor su base financiera y con ello renovarán su flota de manera más frecuente, 2) porque se establecerán condiciones laborales más estables para el personal operario de las unidades, 3) porque, al quedar una sola empresa a cargo de la operación de una o más rutas, se evitará la competencia por pasaje entre sus unidades, 4) porque tener un padrón más consolidado de prestadores del servicio de transporte facilitará la regulación y supervisión de la autoridad. Todo lo anterior reducirá accidentes viales, mejorará la calidad de la atención a las personas usuarias, reducirá tiempos de espera e incentivará a que la gente sustituya sus vehículos particulares por el transporte público, mejorando la calidad del aire y aliviando la congestión vial.

III.5 Factores externos

La documentación que sustenta los antecedentes de la estrategia Mi Transporte no aluden a factores externos que pudieran tener alguna influencia en el éxito o fracaso de la misma para lograr sus objetivos.

III. Estrategia metodológica

III.1 Elementos metodológicos de la evaluación

La evaluación con participación cuyos resultados se presentan en este informe se realizó bajo cuatro premisas centrales:

- a) Que no hay un criterio homogéneo para evaluar programas públicos, ya que la evaluación es un ejercicio para “facilitar un diálogo amplio entre los actores y sectores con criterios dispares” (Aguilar Idañez, 2011, p. 91);
- b) Que el conocimiento derivado de la evaluación es un proceso de construcción social (Cousins y Lorna, 1992);
- c) Que el enfoque participativo es el principal medio a través del cual la evaluación sirve para la rendición de cuentas (Chouinard, 2013); y
- d) Que la contribución de los actores involucrados es múltiple: desde generar información hasta participar en la toma de decisiones durante el proceso de evaluación (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 2019).

Por lo tanto, la estrategia metodológica tuvo, en todo momento, el propósito explícito de dotar de un **sentido participativo al proceso de evaluación** de la Estrategia Mi Transporte, reconociendo que los diferentes actores que participan en su diseño e implementación, así como quienes reciben sus beneficios, tienen perspectivas e información diferentes que deben quedar plasmadas durante el proceso evaluativo. Esto implicó que las diferentes etapas de evaluación incorporaron la participación de diversos actores que intervienen en la Estrategia para recoger sus opiniones, valoraciones e insumos informativos, de manera que las respuestas a las preguntas de evaluación no se reduzcan a la valoración del equipo evaluador, sino que reflejen la diversidad de puntos de vista de los actores involucrados.

El **objetivo general** de la evaluación con participación fue evaluar, con mecanismos participativos, el diseño y la implementación de la Estrategia Mi Transporte durante el ejercicio 2020, para mejorar su gestión y desempeño. Sus **objetivos específicos** fueron los siguientes:

- a) determinar si se tiene clara y correctamente identificada a la población objetivo y el problema público;
- b) determinar la pertinencia de los objetivos y metas de la Estrategia Mi Transporte;
- c) determinar el nivel de satisfacción por parte de usuarios y transportistas;
- d) verificar la usabilidad y capacidad de reajuste/reacción de los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados de la Estrategia Mi Transporte;
- e) determinar los impactos ambientales (aire, visual, atmosférica, ruido) de la Estrategia Mi Transporte;
- f) evaluar la pertinencia de la currícula o contenidos temáticos de capacitaciones para choferes respecto a los objetivos de la Estrategia Mi Transporte;
- g) verificar la reducción de accidentes e incidentes (viales, fatalidad, compensaciones);
y
- h) determinar el nivel de avance de Estrategia Mi Transporte respecto a su diagnóstico inicial y en el contexto de pandemia.

La evaluación se estructuró en función de las siguientes **preguntas**:

1. ¿En qué medida el diseño de la Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?
2. ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?
3. ¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?
4. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de la Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?
6. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?

Cabe señalar que el equipo evaluador aportó la siguiente **pregunta adicional** a las establecidas en los Términos de Referencia: ¿cuáles son los aprendizajes del proceso de una evaluación con participación desde el punto de vista de los diferentes perfiles de actores que participan en la Estrategia Mi Transporte de una evaluación con participación?

En cuanto al **alcance de la evaluación**, se destacan tres ámbitos: su población objetivo, su alcance temporal, su alcance geográfico y su capacidad de comparación. La población en que la evaluación se enfocó son empresas concesionarias del sistema de transporte público del AMG, el personal operativo de las unidades de transporte público (choferes) y las personas usuarias del transporte público del AMG. Su alcance temporal es enero de 2019 a junio de 2022. En términos de alcance geográfico, la evaluación se enfocó en los nueve municipios del AMG, a saber, Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos, y Zapotlanejo. Para fines de comparación, la evaluación pudo contrastar datos provenientes tanto zonas territoriales con acceso regular al servicio de transporte público en el AMG como otras donde dicho acceso es deficiente o nulo.

Finalmente, la evaluación fue de tipo **Formativa** por su objeto orientado a la identificación de fortalezas y debilidades con el propósito de proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención, de **Diseño y Procesos** que se enfoca en la conceptualización e implementación de la intervención, **Intermedia o durante** por llevarse a cabo durante la ejecución de la intervención, **Externa** por la ejecución a cargo de un equipo de evaluadores contratado e independiente a las partes involucradas en el proceso de evaluación y **Participativa** debido al involucramiento activo del conjunto de actores que se relacionan con la Estrategia durante diferentes etapas de la evaluación.

III.2 Parámetros de valoración

Cuadro III.1. Parámetros de valoración.

Criterio de evaluación	Preguntas	Parámetro de valoración
Pertinencia	¿En qué medida el diseño de la Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?	Alto – Existe congruencia plena entre la definición del problema público, los objetivos de la Estrategia y los mecanismos que utiliza para ofrecer sus servicios a la población usuaria.

		<p>Medio – Aunque hay congruencia entre la definición del problema público y los objetivos de la Estrategia, sus mecanismos de operación no están vinculados a aquellos.</p> <p>Bajo – No hay congruencia lógica entre la definición del problema público, los objetivos y los mecanismos de operación de la Estrategia.</p>
Eficiencia	¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?	<p>Mecanismos bajo pandemia</p> <p>Alto – La Estrategia Mi Transporte ha ajustado todos sus mecanismos operativos para prestar el servicio, considerando el contexto de la pandemia.</p> <p>Medio- La Estrategia Mi Transporte ha ajustado algunos de sus mecanismos operativos para prestar el servicio, considerando el contexto de la pandemia.</p> <p>Bajo- La Estrategia Mi Transporte no ha ajustado algunos de sus mecanismos operativos para prestar el servicio, considerando el contexto de la pandemia.</p> <p>Uso de datos sobre percepción</p> <p>Alto – La Estrategia Mi Transporte tiene mecanismos establecidos para ajustar su operación en función de datos de percepción de la población usuaria.</p> <p>Medio – La Estrategia Mi Transporte ha hecho algunos cambios en su operación a partir de datos de percepción de la población usuaria.</p> <p>Bajo – La Estrategia Mi Transporte no utiliza datos de percepción de la población usuaria para ajustar su operación.</p> <p>Supervisión de choferes</p>

		<p>Alto – La Estrategia Mi Transporte cuenta con mecanismos de supervisión del desempeño de los choferes y los utiliza como medios de incentivo o sanción.</p> <p>Medio - La Estrategia Mi Transporte cuenta con mecanismos de supervisión del desempeño de los choferes, pero no los utiliza como medios de incentivo o sanción.</p> <p>Bajo - La Estrategia Mi Transporte no cuenta con mecanismos de supervisión del desempeño de los choferes.</p>
Eficacia	¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?	<p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Alta – La Estrategia Mi Transporte ha tenido avances notables en el cumplimiento de sus seis objetivos institucionales, aun considerando el contexto de la pandemia.</p> <p>Media – La Estrategia Mi Transporte ha tenido avances en por lo menos tres de sus seis objetivos institucionales.</p> <p>Baja – La Estrategia Mi Transporte no ha tenido avances notables en sus objetivos institucionales.</p> <p>Cobertura</p> <p>Alta – Las coberturas territorial y horaria de la Estrategia Mi Transporte es cercana a 100% de lo programado.</p> <p>Media – Las coberturas territorial y horaria de la Estrategia Mi Transporte son al menos 50% de lo programado.</p> <p>Baja - Las coberturas territorial y horaria de la Estrategia Mi Transporte son notablemente inferiores al 50% de lo programado.</p>

<p>Impacto</p>	<p>¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?</p>	<p>Ambiental</p> <p>Alta – Hay evidencia de que la contaminación atmosférica, visual y auditiva han disminuido desde que la Estrategia Mi Transporte inició sus operaciones.</p> <p>Media – Aunque la contaminación atmosférica, visual y auditiva no ha disminuido, no hay evidencia de que ello sea atribuible a la Estrategia Mi Transporte</p> <p>Baja - Hay evidencia de que la contaminación atmosférica, visual y auditiva han aumentado desde que la Estrategia Mi Transporte inició sus operaciones.</p> <p>Accidentes e incidentes</p> <p>Alta – Hay evidencia de que los accidentes viales y otros incidentes han disminuido desde que la Estrategia Mi Transporte inició sus operaciones.</p> <p>Media – Aunque los accidentes viales y otros incidentes han aumentado, no hay evidencia de que ello sea atribuible a la Estrategia Mi Transporte</p> <p>Baja - Hay evidencia de que los accidentes viales y otros incidentes han aumentado desde que la Estrategia Mi Transporte inició sus operaciones.</p> <p>Movilidad</p> <p>Alta – El número de viajes promedio en el transporte público ha aumentado y su duración promedio ha disminuido a partir de que la Estrategia Mi Transporte inició operaciones.</p> <p>Media – Tanto el número de viajes promedio como su</p>
----------------	---	--

		<p>duración promedio no han cambiado a partir de que la Estrategia Mi Transporte inició operaciones.</p> <p>Baja – El número de viajes promedio ha disminuido y su duración promedio aumentado, a partir de que la Estrategia Mi Transporte inició operaciones.</p>
Eficacia	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de La Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?	<p>Alta – Más de 75% de la población usuaria reporta estar “satisfecha” o “muy satisfecha” con la Estrategia Mi Transporte y los testimonios de los actores transportistas en su mayoría son positivos.</p> <p>Media – Entre 50% y 74% de la población usuaria reporta estar “satisfecha” o “muy satisfecha” con la Estrategia Mi Transporte y algunos testimonios de los actores transportistas son positivos.</p> <p>Baja– Menos de la mitad de la población usuaria reporta estar “satisfecha” o “muy satisfecha” con la Estrategia Mi Transporte y los testimonios de los actores transportistas en su mayoría son negativos.</p>
Eficacia	¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?	<p>Alto – El diseño de contenidos de los programas de capacitación para choferes y su ejecución son pertinentes y efectivos.</p> <p>Medio – El diseño de contenidos de los programas de capacitación para choferes es pertinente, pero su ejecución es inefectiva.</p> <p>Bajo – El diseño de contenidos de los programas de capacitación para choferes no es pertinente y su ejecución es inefectiva.</p>

Fuente: Elaboración propia

III.3 Levantamiento de los datos

La evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte levantó datos cuantitativos y cualitativos a través de las siguientes técnicas de investigación: a) cuatro grupos de discusión que involucraron a la población objetivo de la estrategia, b) entrevistas a profundidad con el funcionariado responsable de la estrategia, c) un estudio de observación de diversas características físicas y de desempeño de las unidades del transporte público, d) una encuesta de percepción de la población usuaria del servicio de transporte público y d) un taller participativo de análisis de recomendaciones. A continuación, se describe cada una de esas técnicas.

III.3.1 Grupos de discusión con población objetivo

Considerando que la Estrategia Mi Transporte busca generar cambios en la organización y operación del servicio de transporte público colectivo para mejorar su calidad, se llevaron grupos de discusión con cuatro grupos poblacionales diferentes que están directamente relacionados con la estrategia.

El primer grupo de discusión fue con **empresas concesionarias del servicio de transporte público** en el AMG, las cuales son actores centrales de la transición del modelo hombre-camión al modelo Ruta-Empresa (en la sección de hallazgos de este informe se describe dicha transición con más detalle). El objetivo de la discusión fue conocer su percepción sobre diversos temas relacionados con la transición entre los dos modelos, tales como el otorgamiento de las concesiones, el sistema de pago electrónico, la supervisión gubernamental del servicio, así como las condiciones laborales de sus choferes. La discusión también sirvió para que quienes participaron contribuyeran a definir preguntas para el cuestionario de la encuesta de percepción, a fin de maximizar el carácter participativo de la evaluación. Por tanto, el grupo de discusión involucró a ocho representantes legales de empresas, todos hombres entre 40 y 68 años de edad, que ya tienen una concesión vigente para operar el servicio en el AMG y en otros municipios de Jalisco y se llevó a cabo el primero de abril de 2022 con una duración total de 120 minutos. Debido a que varios temas que se abordaron son sensibles, especialmente porque se refieren a la interacción entre autoridades de la SETRAN con las empresas concesionarias,

en los testimonios textuales que aparezcan en este informe no se revela la identidad de la persona que los expresa.

El segundo grupo de discusión fue con **choferes del transporte público**, es decir quienes operan las unidades vehiculares de diversas empresas concesionarias. Se trata de actores muy importantes para el correcto funcionamiento de la estrategia Mi Transporte, siendo quienes interactúan directamente con la población usuaria. El objetivo de la discusión fue conocer su percepción sobre la transición de los modelos de prestación del servicio, sobre cómo han cambiado sus condiciones de trabajo, sobre los programas de capacitación que tienen que tomar y sobre temas relacionados con la calidad del servicio, particularmente durante la pandemia de COVID-19. La discusión también sirvió para que quienes participaron contribuyeran a definir preguntas para el cuestionario de la encuesta de percepción, a fin de maximizar el carácter participativo de la evaluación. Por tanto, el grupo de discusión involucró a 10 choferes que operan el servicio en el AMG, nueve hombres y una mujer cuyas edades van de 36 a 65 años y se llevó a cabo el 31 de marzo de 2022 con una duración total de 120 minutos. Debido a que varios temas que se abordaron son sensibles, especialmente porque se refieren a la interacción entre autoridades de la SETRAN con choferes, en los testimonios textuales que aparezcan en este informe no se revela la identidad de la persona que los expresa.

El tercer grupo de discusión fue con **mujeres usuarias del servicio** de transporte público en el AMG, cuatro de las mujeres participantes tenían entre 20 y 32 años y las cuatro restantes tenían entre 44 y 59 años. Considerando que las mujeres experimentan el servicio de transporte de manera muy diferente a como los hombres lo hacen (por ejemplo, porque se sienten con mayor inseguridad durante los tiempos de espera del servicio y durante sus trayectos), se decidió que la integración de este grupo fuera solo con mujeres. El objetivo de la discusión fue conocer sus necesidades cotidianas de transportación, la disponibilidad del servicio donde residen y donde laboran, su percepción sobre la calidad del servicio y sobre los cambios que perciben a partir del inicio de la Estrategia Mi Transporte, así como su experiencia con el pago electrónico. La discusión también sirvió para que quienes participaron contribuyeran a definir preguntas para el cuestionario de la encuesta de percepción, a fin de maximizar el carácter participativo de la evaluación. Por tanto, el grupo de discusión involucró a ocho mujeres usuarias del servicio de transporte público colectivo que residen en el AMG y se llevó a cabo el 15 de febrero de 2022 con una duración total de 120 minutos.

El cuarto grupo de discusión fue con **personas que residen en zonas de baja cobertura** del servicio de transporte público, tres de las personas participantes tenían entre 25 y 37 años mientras que las tres restantes tenía entre 52 y 66 años. Aunque el criterio técnico para determinar dichas zonas (como se discute en la sección 3.3.1 de la Pregunta 3) es que la persona viva a una distancia perpendicular o paralela mayor a 300 metros de alguna de las rutas troncales, complementarias o alimentadoras de la red del transporte público o de algún medio de transporte masivo con el Tren Ligero o el Sistema BRT, por simplicidad se incluyó a personas que tienen que caminar 20 minutos o más para llegar a la primer parada de alguna ruta del transporte público. El objetivo de la discusión fue conocer sus necesidades cotidianas de transportación, la disponibilidad del servicio donde residen y donde laboran, su percepción sobre la calidad del servicio y sobre los cambios que perciben a partir del inicio de la Estrategia Mi Transporte, su experiencia con el pago electrónico y su experiencia en el uso de medios alternativos como los mototaxis. La discusión también sirvió para que quienes participaron contribuyeran a definir preguntas para el cuestionario de la encuesta de percepción, a fin de maximizar el carácter participativo de la evaluación. Por tanto, el grupo de discusión involucró a seis personas que residen en el AMG, tres mujeres y tres hombres, y se llevó a cabo el 17 de febrero de 2022 con una duración total de 120 minutos.

III.3.2 Entrevistas con el funcionariado

A fin de conocer los elementos que integran a la Estrategia Mi Transporte, identificar la documentación normativa aplicable y los datos estadísticos derivados de cada uno de sus procesos, se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas con 12 personas pertenecientes al funcionariado responsable de la estrategia, todas ellas adscritas a la SETRAN. Las entrevistas fueron muy importantes para identificar los diversos procesos que integran a la estrategia y también para depurar las preguntas hechas en los grupos de discusión con empresas concesionarias del transporte público y con sus choferes. Las entrevistas se acordaron a través de la Coordinación de Planeación y Programación de la SETRAN. El Cuadro III.2 describe la relación de personas entrevistadas y los temas abordados en cada una de ellas.

Cuadro III.2 Relación de personas entrevistadas dentro del funcionariado responsable de la Estrategia Mi Transporte

Nombre de la persona entrevistada	Cargo	Fecha y hora	Temas de la entrevista
Amilcar López Zepeda	Director General de Transporte Público	6 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Panorama general de la Estrategia Mi Transporte. Expectativas de la evaluación con participación.
Carolina González Angulo	Coordinadora de Planeación y Programación	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Políticas de seguridad vial. Medidas de seguridad durante la pandemia.
Jonadab Martínez García	Director General de Seguridad Vial	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Capacitación a choferes.
Luz María Curiel Leal	Jefe de Departamento de Investigación Vial	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Rutinas de monitoreo a unidades vehiculares.
Rocío Citlalli Espinoza Morquecho	Directora de Investigación y Cultura Vial	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Expectativas de la evaluación con participación.
Saúl Alveano Aguerrebere	Coordinador General de Proyectos Estratégicos B	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	
Verónica Rosales Briseño	Directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte	14 de febrero de 2022 10:00 – 11:40	Panorama general del Registro Estatal de Movilidad y Transporte. Transición del modelo hombre-camión al de ruta-empresa. Estadísticas del Registro Estatal. Expectativas de la evaluación con participación.
Isaías Ramírez	Director General de Supervisión al Transporte Público	15 de febrero de 2022 9:00 – 10:40	Panorama general de la supervisión al transporte público. Supervisión de protocolos sanitarios durante la pandemia. Supervisión del sistema de pago. Quejas de personas usuarias. Estadísticas del sistema de supervisión. Expectativas de la evaluación con participación.
Mariana Rodríguez Bulos	Directora del Sistema de Recaudo	24 de marzo de 2022 10:00 - 11:00	Panorama general del Sistema Integrado de

			Recaudo. Norma técnica del sistema de recaudo. Información generada por el sistema. Logros y retos. Expectativas de la evaluación con participación.
Miguel Ángel Sánchez Santiago	Director de Transporte de Pasajeros	1 de abril de 2022 13:00 – 14:00	Proceso de concesión bajo el nuevo modelo. Planes operativos de las rutas. Estadísticas y mapas del sistema de transporte público Expectativas de la evaluación con participación.
David Villa Flores	Coordinador Especializado K	1 de abril de 2022 13:00 – 14:00	
Diego Monraz Villaseñor	Secretario de Transporte de Jalisco	6 de abril de 2022 10:30 – 11:30	Panorama general de la estrategia Mi Transporte. Otorgamiento de concesiones bajo el nuevo modelo. Prácticas recurrentes del modelo anterior. Logros y retos.
Rocío Citlalli Espinoza Morquecho	Directora de Investigación y Cultura Vial	30 de mayo de 2022 11:00 – 12:30	Capacitaciones y Certificaciones a centros autorizados.

Fuente: Elaboración propia.

III.3.3 Estudio de observación del transporte público

Se llevó a cabo un estudio de observación de diversas características físicas y de desempeño en una muestra de unidades de transporte público pertenecientes a las rutas troncales y complementarias del sistema. Se diseñó un instrumento específico para que un equipo de observación pudiera evaluar cuatro tipos de componentes en las unidades vehiculares: a) físicos, b) de operatividad, c) de servicio prestado y d) sanitarios en general y otros ligados al contexto de la pandemia de COVID-19. Cada componente fue evaluado en función de varios criterios. El Cuadro III.3 describe cada uno de estos componentes y los criterios para su valoración.

Cuadro III.3 Componentes del estudio de observación

Componentes	Criterios de valoración
Componentes físicos de la unidad	
1.1. Asientos 1.2. Pasamanos 1.3. Ventanas 1.4. Pasillo 1.5. Puertas 1.6. Sistema de pago electrónico 1.7. Impresora de boletos 1.8. Rampa 1.9. Espacio para silla de ruedas 1.10. Escalones de ascenso y descenso de la unidad 1.11. Timbre 1.12. Espejos internos y retrovisores 1.13. Cámaras de vigilancia	a) Limpieza e imagen b) Disponibilidad c) Funcionamiento
Componentes de operatividad	
2.1. Mapa de la ruta y las principales paradas 2.2. Señaléticas de asientos preferenciales 2.3. Rotulado de ruta y número de unidad 2.4. Información sobre atención al usuario y quejas (teléfono, instituciones, direcciones, sitio web) 2.5. Otra información sobre la ruta (horarios de primera y última corrida, frecuencia de paso, localización de las bases de origen y destino)	a) Disponibilidad b) Visibilidad c) Estado
Componentes de servicio	
3.1. Ascensos y descensos de usuarios 3.2. Trato por parte del operador hacia los usuarios 3.3. Desempeño de las funciones del operador 3.4. Densidad de usuarios durante el viaje	a) Atención a la normativa b) Calidad
Componentes sanitarios y relativos a protección contra COVID-19	
4.1. Gel antibacterial 4.2. Cubrebocas 4.3. Depósito de basura	a) Disponibilidad b) Uso

Fuente: Elaboración propia.

Para elaborar el marco muestral del estudio, se definió un universo de 260 rutas que integran un parque vehicular de 5,068 unidades para el AMG. De éste, se elaboró una muestra compuesta por 360 unidades pertenecientes a 158 rutas. De las 158 rutas que se definieron inicialmente, durante el trabajo en campo se observó que las rutas C41-V1 (anterior 619-Amarilla- Chulavista-Central de autobuses) y C41-V2 (anterior 619-Amarilla-Cántaros-Central de autobuses) operan como una sola (C41). El mismo caso para las rutas C76-V1 y C76-V2 (anteriores 623A-Real del Sol-Paseos del Prado Directo y 623A-Real del Sol-Paseos del Prado, respectivamente). Por esta razón, el número de rutas se redujo a 156. De las 156 rutas se sustituyeron 17, quedando 139 rutas de las 158 planeadas inicialmente. Por último, se agregaron 4 rutas complementarias para recuperar casos perdidos y completar 2 de 3 unidades de la ruta C69 (anterior 321). En total, se trabajaron

160 rutas distribuidas de la siguiente manera: 139 rutas de la muestra original, 17 rutas sustitutas y 4 rutas complemento. De las 160 rutas de la muestra definitiva, 94 son Complementarias, 24 son Troncales y 42 son Troncales/Complementarias. Se cuenta con la georreferenciación de 121 rutas. El derrotero de las 39 rutas restantes se consultó desde la aplicación Moovit. Es importante resaltar que las rutas de Mi Macro Periférico no se incluyeron en la muestra debido a dos factores: a) el proyecto no formaba parte originalmente de la política Mi Transporte y b) puesto que Mi Macro Periférico inició operaciones el 30 de enero de 2022, se consideró que se requería más tiempo de funcionamiento para que el estudio lograra captar sus características. El Cuadro III.4 resume la metodología del estudio de observación, el Cuadro III.5 describe las rutas que se sustituyeron y el Cuadro III.6 las rutas que se asignaron como complemento de la muestra. Para poder hacer comparaciones entre regiones del AMG, se hizo una clasificación de rutas por zona, considerando la longitud de cada derrotero dentro de cada una de estas; es decir, se agrupó a cada ruta en la zona donde presentara el mayor porcentaje de su derrotero. Por ejemplo, suponiendo que una ruta tiene un derrotero de 15 km y este atraviesa las zonas sureste, centro sur y centro norte en la siguiente proporción, 8 km, 4 km y 3 km respectivamente, se le clasifica en la zona sureste, bajo la hipótesis que la longitud del derrotero es directamente proporcional al número de pasajeros que abordarán la unidad (entre mayor sea el recorrido de la unidad en su derrotero, mayor es el número de personas que habrán de solicitar el servicio). De esta manera, cada ruta y todas sus unidades se asignaron a una sola zona, sin posibilidad de que haya traslapes. Es importante tomar en consideración que el muestreo es estadísticamente representativo del AMG en su conjunto, pero no al interior de cada una de las zonas, por lo que las comparaciones que se hagan entre éstas es para fines meramente indicativos.

Cuadro III.4 Metodología del estudio de observación

Universo de estudio	260 rutas 5,068 unidades	Diseño Muestral	Probabilístico Estratificado por Conglomerados
Marco muestral	Datos de la Secretaría de Transporte del Gobierno del Estado de Jalisco (https://setrans.jalisco.gob.mx/registro-estatal-vehiculos)	Tamaño de Muestra:	Diseñada: 158 rutas, 360 unidades Aplicada: 160 rutas, 354 unidades
Nivel de confianza	95%	Margen de error	±5%
5%Periodo de aplicación	Del 04 al 09 de abril de 2022	Técnica de aplicación	Observación directa y cara a cara

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro III.5 Rutas sustituidas durante el trabajo de campo (primera parte)

Ruta	Nombre anterior	Unidades planeadas	Sustituta	Nombre anterior	Unidades realizadas	Motivo de sustitución
C07-V2	153 ^a	3	C06	136A	3	Fuera de circulación
C20-V2	333-CORTA	1	C31	616	1	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue superior a 30 minutos)
C53	19 ^a	3	C54	51C	3	Fuera de circulación
C61	644B-SANTIBAÑEZ-EMILIANO ZAPATA	2	T06-03	37A-ZALATE	2	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue superior a 30 minutos)
C66-V2	249-JARDINES DE LA CRUZ	1	T08	634-AMÉRICAS	2	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue superior a 30 minutos)
C113-V1	623A-CHULAVISTA-VALLE DORADO	3	C50-V1	645-CHULAVISTA-AQUA	3	Los operadores negaron el acceso al encuestador
C97-V2	275B-LA CAPILLA	1	C116-A	01A-EL SALTO	1	Fuera de circulación
T07-C02	625-COZUMEL ENRIQUE DÍAZ DE LEÓN	1	C16	602-LEGALIDAD	1	Fuera de circulación
T15-1	235-PROLONGACIÓN ALCALDE	1	MP-A01	78-SOLIDARIDAD	1	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue superior a 30 minutos)

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro III.5 Rutas sustituidas durante el trabajo de campo (segunda parte)

Ruta	Nombre anterior	Unidades planeadas	Sustituta	Nombre anterior	Unidades realizadas	Motivo de sustitución
T15-C03	636A-MIRADOR ESCONDIDO	1	T15-C06	T15-C06 – 231C “edalycació Alcalde Complementaria”	1	Fuera de circulación
T16B-C07-Ceibas	24A-CEIBAS	1	C44	637-MARTINICA	1	Suspendida por reparación de calles
T14-B/C02 (54) 54		2	T06	37-PABLO VALDEZ	1	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue de 1 hora)
C98 AEROPUERTO	N/A	3	C111-V2	176A LOMAS DEL SUR	3	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue superior a 30 minutos)
C132	382-PROVIDENCIA	1	T03-C01	BELISARIO	1	Fuera de circulación
C24 (207)	207	1	T13A-C03	180A SILOS	1	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso rondó los 45 minutos)
T15-C04	275B-VILLAS	3	T707	707 TUR Miramar	3	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue de 1 hora)
MP-A06	368	1	C117	78-VALLE DE LOS MOLINOS	1	No se localizó en campo (el tiempo de espera de paso fue superior a 30 minutos)

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro III.6 Rutas asignadas como complemento de la muestra

Ruta	Nombre anterior	Unidades planeadas
T11A-C02	51 ^a -RÍO NILO-GUADALUPE (FLORESTA)	2
T11A-C01	51D-RÍO NILO-GUADALUPE	3
T07	30-ENRIQUE DÍAZ DE LEÓN	1
T14A-C02	52A-SANTA RITA	2

Fuente: Elaboración propia.

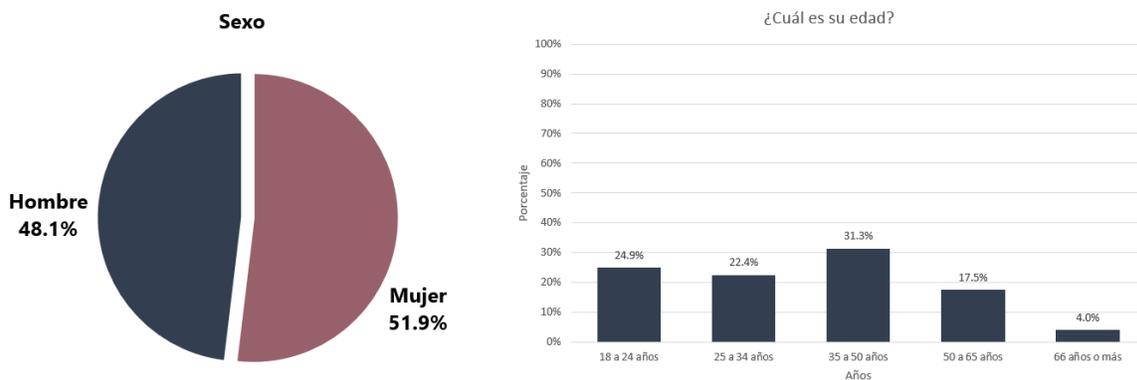
III.3.4 Encuesta de percepción a personas usuarias del servicio

Durante el estudio de observación de las unidades de transporte público descrito anteriormente, el equipo de investigación aplicó una breve encuesta a dos personas usuarias a bordo de cada unidad observada a fin de conocer su percepción general sobre la calidad del transporte público, identificar algunas problemáticas sobresalientes del servicio y registrar los cambios que las personas distinguen a raíz de la entrada en vigor de la estrategia Mi Transporte (El Anexo I presenta el cuestionario de la encuesta). Como se comentó anteriormente, la muestra se construyó a partir de un muestreo probabilístico estratificado por conglomerados en donde se seleccionaron a dos personas usuarias por unidad de transporte. El criterio de selección fue considerar a las primeras dos personas en abordar al momento de concluir el ejercicio de observación. Por lo tanto, el tamaño de la muestra fue de 708 casos. Es importante reiterar que el diseño del cuestionario fue resultado de los cuatro grupos de discusión con la población objetivo de la estrategia, donde las personas participaron en la elaboración de preguntas.

La muestra de participantes se distribuyó de la siguiente manera en términos sociodemográficos. 51.9% fueron mujeres y 48.1% hombres. El grupo de edad mayoritario de las personas encuestadas va de 35 a 50 años (31.3% de las personas se ubica en dicho rango), aunque quienes se ubican entre 18 y 24 años también representan un grupo numeroso (24.9%). (Gráfica

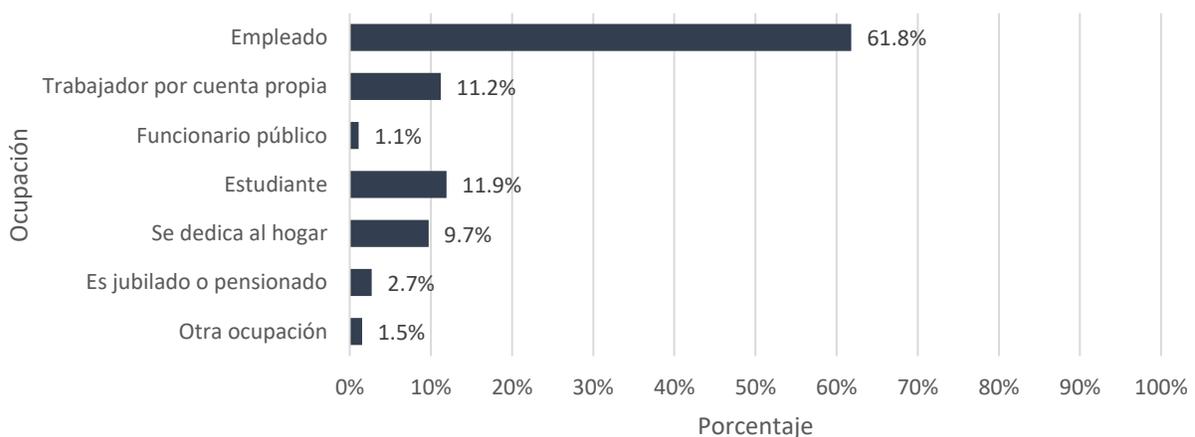
III.1). La ocupación de las personas encuestadas es, mayoritariamente (61.8%), de empleados, seguida por estudiantes (11.9%), trabajadoras por cuenta propia (11.2%) y personas dedicadas al hogar (9.7%). (Gráfica III.2). La gran mayoría reside en los municipios de Guadalajara, Zapopan y Tlajomulco de Zúñiga (29.8%, 29% y 15%, respectivamente). (Gráfica III.3). Casi la mitad de las personas encuestadas laboran en Guadalajara (47.8%), mientras que en Zapopan lo hace 29.3% (Gráfica III.4). Cabe destacar que la población con discapacidades está representada en la muestra tan solo con 1.5% de personas (Gráfica III.5%).

Gráfica III.1. Sexo y edad de las personas usuarias encuestadas



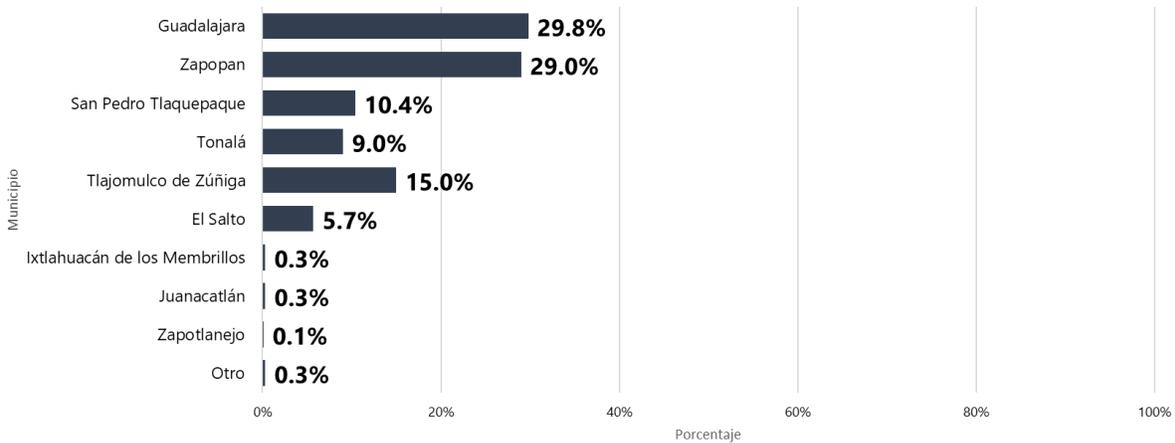
Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica III.2. Ocupación de las personas usuarias encuestadas



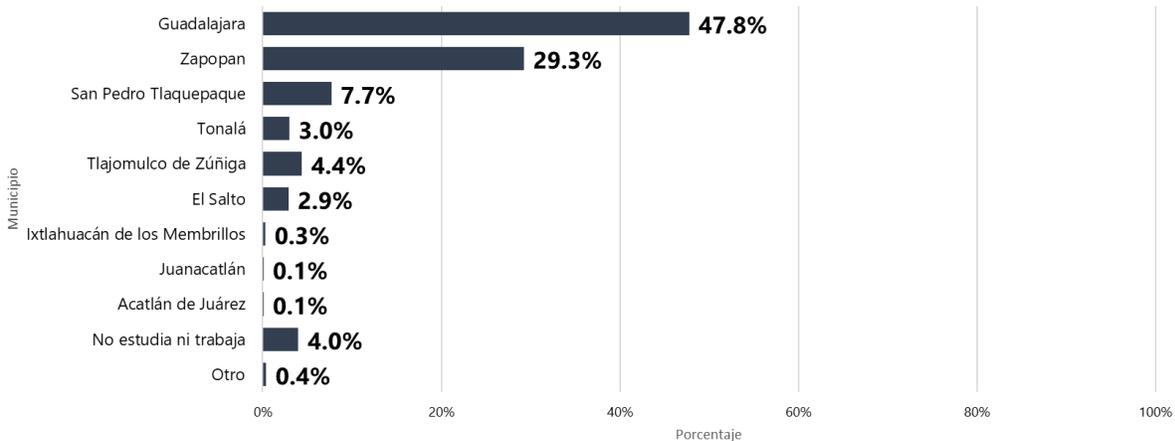
Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica III.3. Municipio de residencia de las personas usuarias encuestadas



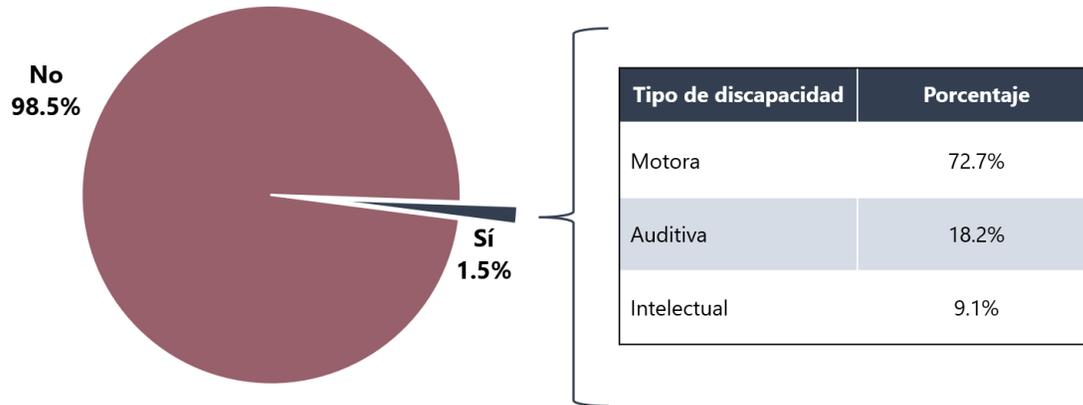
Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica III.4. Municipio donde estudian o trabajan las personas usuarias encuestadas



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica III.5. Población usuaria encuestada con discapacidades



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

III.3.5 Taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones

El taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones tuvo la asistencia de 18 personas, algunas de ellas, integrantes del Grupo Ampliado, funcionarios(as) de la Coordinación de Gestión del Territorio, de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, de la Secretaría de Transporte, además de personas usuarias y representantes de empresas concesionarias (Cuadro III.7).

Cuadro III.7. Asistentes al taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones.

Dependencia	Área	
Coordinación de Gestión del Territorio	Enlace	Integrante del Grupo Ampliado
SETRAN	Director área técnica	Integrante del Grupo Ampliado
	Director General de Seguridad Vial	

	Directora de Investigación y Cultura Vial	
	Coordinador General de Proyectos Estratégicos	
	Coordinadora de Planeación y Programación	
	Director del Registro Estatal de Movilidad y Transporte	
	Director de Transporte de Pasajeros	Integrante del Grupo Ampliado
	Director área técnica	Integrante del Grupo Ampliado
Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana	Evalúa Jalisco	
	Evalúa Jalisco	
	Evalúa Jalisco	
	Evalúa Jalisco	Integrante del Grupo Ampliado
Academia-organización	ITESO	Integrante del Grupo Ampliado
Otros actores	Persona usuaria	
	Persona usuaria	
	Persona usuaria	
	Empresas concesionarias	
	Empresas concesionarias	
	Empresas concesionarias	

Fuente: elaboración propia.

Para llevar a cabo las actividades, se diseñaron seis equipos multi actor que aseguraron la diversidad de participantes. Para la validación de hallazgos se diseñó una metodología para analizar en una matriz los que, a juicio del equipo evaluador ameritaran mejoras, a la luz los criterios de utilidad social, legalidad, costo económico, justicia social y percepción ciudadana. Cada uno fue valorado en una escala del 1 al 3, para luego, determinar su nivel de prioridad mediante una votación electrónica en la plataforma Mentimeter.

En el caso de las recomendaciones, cada equipo realizó un análisis pormenorizado en función de los criterios de utilidad social, derechos humanos, costo, justicia, social, popularidad y facilidad de la implementación, lo cual determinaría la factibilidad (alta, media o baja) para cada variable y

de manera global. También se analizaron las dependencias responsables y colaboradoras de ejecutar las recomendaciones y el tiempo sugerido de ejecución (corto, mediano o largo plazos). Finalmente, las recomendaciones fueron semaforizada por todos los equipos de acuerdo a su análisis de viabilidad. En ambos casos, se diseñaron espacios de discusión para disentir respecto de los hallazgos o recomendaciones sugeridas.

III.6 Información normativa consultada

1. Ley de Movilidad y Transporte del estado de Jalisco (10 de agosto de 2013).
2. Modificaciones a la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco (23 de marzo de 2019).
3. Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco (8 de noviembre de 2013).
4. Modificaciones al Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco (3 de marzo de 2020).
5. Acuerdo mediante el cual se expide el Programa General de Transporte del Estado de Jalisco (5 de noviembre de 2016).
6. Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público Mi Transporte (26 de febrero de 2019).
7. Norma General de Carácter Técnico que Especifica las Características del Sistema Integrado de Recaudo para los Sistemas de Transporte Público Masivo y Colectivo (28 de febrero de 2020).
8. Acuerdo para Apoyo a los Prestadores del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la Modalidad de Colectivo en el Área Metropolitana de Guadalajara y sus Reglas de Operación (23 de mayo de 2019).
9. Acuerdo para generar mecanismos sustentables para la renovación del parque vehicular (11 de febrero de 2020).
10. Mi Macro Periférico: Estudio Técnico (2021).
11. Análisis de oferta-demanda de Mi Macro Periférico (2021).
12. Bases Generales para la Capacitación de los Conductores del Servicio Público de Transporte de Personas y Objetos, así como de los Centros de Capacitación (13 de diciembre de 2008).

13. Concurso para el Otorgamiento de la Concesión de la complementaria 04 (C04) relativo a la Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público “Mi Transporte” (8 de febrero de 2020)
14. Siniestralidad vial en el Estado de Jalisco 2012-2021.
15. Reforma del Reglamento Interno de la Secretaría de Transporte (8 junio de 2021).
16. Centros de Certificados con Plataforma para Cursos en Línea (31 de enero de 2022).
17. Directorio Centro de Capacitación a Certificado SETRAN 2022.
18. Currícula de la capacitación 2014-2019 y 2019-2022.
19. Acuerdo para Apoyo a los Prestadores del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el AMG, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatlán de Morelos, para Generar Mecanismos Sustentables para la Renovación del Parque Vehicular (11 de febrero de 2020).
20. Matriz de Indicadores por Resultados 2019, 2020, 2021, 2022.
21. Rutas anteriores y actuales de transporte colectivo.
22. Padrón de solicitudes presentadas en la Convocatoria de Autorizaciones Temporales y Modificación de Ruta, Itinerarios, Horarios y Frecuencias para la Prestación del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la modalidad de Colectivo.
23. Título de Concesión Complementaria C26.
24. Título de Concesión Complementaria C126-V1.
25. Acuerdo de Modifica las Reglas de Operación del Programa Emergente de Rescate Mediante el cual se Otorga Apoyo Económico a los Prestadores de Servicio Público como parte del Programa de Renovación del Parque Vehicular (10 de junio de 2021).
26. Reglamento Interno de la Secretaría de Transporte del Estado de Jalisco (5 de enero de 2019).
27. Plan de Operación.
28. Información de mapas, rutas, paradas y otros temas de SETRAN (2019).
29. Aprobación de las Tarifas Técnicas del Servicio Público de Transporte de Pasajeros Colectivo para las Rutas-Empresas del AMG y de Puerto Vallarta (25 de octubre de 2018).
30. Manual para conductores de transporte público colectivo y masivo: licencia tipo C2.
31. Iniciativa mexicana de seguridad vial (2008).
32. Manual de capacitación: Conducción Técnica Económica (2014).
33. Manual de capacitación: Desarrollo Humano (2014).
34. Manual de capacitación: Ley y Reglamento (2014).

35. Manual de capacitación: Salud y Atención (2014).
36. Reforma al artículo 17 de la ley de fomento y desarrollo pecuario del Estado de Jalisco
37. Operación de la chatarrización de unidades que concluyeron su vida útil y que para la sustitución nuevas unidades en el ejercicio fiscal 2018 (18 de febrero de 2021).
38. Acuerdo de los programas de instrucción y capacitación para conductores y operadores de vehículos de transporte público en su modalidad de carga y carga que transporte material peligroso (13 de enero de 2015).
39. Evolución de las formas de pago.
40. Presentación Mi Transporte.
41. Ficha Mi Transporte.
42. Reglas de Operación del Programa para el otorgamiento del apoyo económico a los prestadores del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros en las Áreas Metropolitanas de Guadalajara, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatlán de Morelos (12 de febrero de 2020).
43. Contrato de fideicomiso del sistema integrado de recaudo para los sistemas de transporte público masivo colectivo.
44. Apoyo a los prestadores de servicio público de transporte de pasajero del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo en el AMG en la Implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo dentro del programa relativo a nueva política integral para el reordenamiento, reestructuración e implementación del sistema de transporte público "Mi Transporte" (2 de julio de 2019).
45. Reglas de Operación del Programa Apoyo a los prestadores de servicio público de transporte de pasajero del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo en el AMG en la Implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo (28 de mayo de 2019).
46. Acuerdo técnico que especifica las características de que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajero masivo y colectivo, así como otras modalidades de transporte de pasajeros que se adhiera en áreas metropolitanas y ciudades medias del Estado de Jalisco (19 de junio de 2020).
47. Mapa base para la cobertura de transporte público del AMG 2019-2020.
48. Mapa base cobertura 2019-2020.
49. Resultados de la primera etapa del modelo de Mi Transporte.
50. Presentación: Mi Movilidad.

51. Convocatoria para la expedición de las autorizaciones temporales y modificaciones de ruta, itinerarios, horarios y frecuencias para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo correspondiente a “Mi Transporte” (26 de febrero de 2019).
52. Resumen por Centros de Capacitación 2019, 2020, 2021.
53. Reporte de quejas de Plataforma Contactos SETRANS Correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.
54. Acuerdo del Programa “Mujeres Conductoras” (1 de julio de 2021).
55. Acuerdo de lineamientos para el programa de mujeres conductoras (3 de julio de 2021).
56. Protocolo para la prevención de la violencia sexual comunitaria: aplicada en el sistema de transporte público de macrobús y mi macro periférico del Estado de Jalisco.
57. Protocolo para la prevención de la violencia sexual comunitaria: aplicada en el sistema de transporte público SITEUR del Estado de Jalisco.
58. Norma técnica que especifica las características que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo (19 de junio de 2020).
59. Mi Macro Periférico: Estudio Técnico.
60. Análisis de oferta-demanda de Mi Macro Periférico.
61. Encuesta de satisfacción de los usuarios del transporte público en el AMG (2018).
62. Acuerdo lineamiento del proyecto estratégico “despensas destinadas a personas en situación de vulnerabilidad” (23 de mayo de 2019).
63. Reglas de Operación del programa de apoyo a para los prestadores de servicio de transporte público en la implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo (28 de mayo de 2019).
64. 6ta Encuesta de percepción ciudadana sobre calidad de vida 2018 (2019).
65. Encuesta de satisfacción de usuarios del transporte público en el AMG. Informe de resultados (2021).
66. Víctimas mortales relacionadas con el transporte público (2021).
67. Viajes de pasajeros en el sistema SITREN (2022).
68. Viajes de pasajeros en Tren Ligero (2022).
69. Viajes de pasajeros en el sistema Macrobús (2022).
70. Días dentro de la norma conforme el promedio del Índice Metropolitano de la Calidad del Aire (IMECA) (2022).
71. Días que se cumple con la norma al O3 (2022).

72. Días que se cumple con la norma de PM10 (2022).
73. Porcentaje de modernización del transporte público (2022).
74. Padrón de Datos de beneficiarios Mi Transporte.
75. Reglamento de la ley estatal del equilibrio ecológico y la protección al ambiente en materia de verificación vehicular (3 de marzo de 2020).
76. Reforman y adicionan diversos artículos del reglamento de la ley de movilidad y transporte del Estado de Jalisco (28 de octubre de 2021).
77. Acuerdo por el que se reforman los artículos 5, 43, 71,174,180,183 y se crean los artículos 71 bis, 71TER, 71 QATER, 174 TER, de la ley de movilidad y transporte del Estado de Jalisco (19 de noviembre de 2019).
78. Acuerdo por el que se abroga la ley orgánica del instituto de movilidad y transporte del Estado de Jalisco y se reforman diversos artículos de la ley de movilidad (13 de abril de 2019).
79. Reforma de la Ley estatal del equilibrio ecológico y la protección del medio ambiente (9 de abril de 2019).
80. Reforma al artículo 43 de la ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco (25 de enero de 2020).
81. Reforma a los artículos 250, 251, 278,285, 349, 350, 155 del Código Urbano para el Estado de Jalisco (19 de octubre de 2019).
82. Vehículos de motor registrados en circulación del año 2020.
83. Capacitación de cultura y seguridad vial.
84. Información Estadística de Mi Transporte.
85. Número de víctimas mortales relacionadas con el transporte público.
86. Tabulador de viajes por tren eléctrico.
87. Tabulador de viajes SITREN.
88. Tabulador de viajes Microbús.

III.4 Análisis de datos

La información obtenida de la revisión documental se organizó en un conjunto de formatos preestablecidos por el equipo evaluador y se utilizó para identificar los procesos principales que caracterizan a la Estrategia Mi Transporte en términos formales, es decir en función de lo que el marco normativo indica que debería ocurrir en cada proceso. La información recabada de los

cuatro grupos de discusión y de las entrevistas con el funcionariado se almacenó en archivos de audio y/o video (previa autorización de los actores involucrados), así como en notas tomadas durante las sesiones por el equipo evaluador. Posteriormente, dicha información se organizó en formatos diseñados para tal fin, a partir de las preguntas formuladas en los protocolos o guías que se entregaron como parte del proyecto de evaluación (Entregable 1). Los datos cuantitativos del estudio de observación del transporte público y de la encuesta de percepción quedaron registrados en sus respectivos instrumentos de manera manual y posteriormente se codificaron, procesaron y analizaron en el software estadístico SPSS. Se produjeron tabulados básicos de cada estudio, expresados en términos de cuadros y/o gráficas. Para responder cada pregunta de la evaluación se utilizó la técnica de triangulación de la evidencia, es decir que se usó información proveniente de todas las fuentes para respaldar la construcción de los argumentos que se presentan a continuación.

Los datos provenientes de los grupos de discusión están sujetos al riesgo de tener sesgos derivados de la selección de la muestra. En el caso específico de los grupos integrados por choferes y representantes legales de las empresas concesionarias, su integración se llevó a cabo con la intermediación de la SETRAN, pues dicha instancia es quien tiene una interacción frecuente con dichos actores en virtud de los trámites y procedimientos que les involucran. Aunque podría suponerse que la intermediación de SETRAN podría derivar en una selección de informantes proclives a dar información positiva a la Estrategia Mi Transporte, los testimonios dan cuenta de una visión plural sobre la estrategia, lo cual puede constatarse en la sección de hallazgos de este informe. Además, la triangulación de evidencia sirvió para matizar los testimonios con otras fuentes de información. Los datos provenientes del estudio de observación y de la encuesta de percepción tienen la limitación de que no representan plenamente a las zonas con baja o muy baja cobertura de transporte público, dado que se realizó a bordo de las unidades vehiculares de rutas autorizadas por la SETRAN. Sin embargo, el grupo de discusión con personas residentes en zonas de baja cobertura sirvió para complementar esa limitación. De las entrevistas con el funcionariado, existe el riesgo de que los actores involucrados tengan ciertos sesgos de percepción por el rol que asumen dentro de la Estrategia Mi Transporte, o bien que no tengan información completa. La triangulación de la evidencia contribuyó a identificar algunas inconsistencias.

III.5 Matriz de evaluación

Cuadro III.8 Matriz de evaluación

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnica de análisis	Fuente de información
Pertinencia	¿En qué medida el diseño de La Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo	<p>Comprobar si el diseño de la Estrategia Mi Transporte considera algún tipo de complementariedad con otros programas existentes.</p> <p>Establecer si los componentes de la Estrategia Mi Transporte evidencian el empleo del marco lógico en su formulación.</p> <p>Verificar si el diseño de la Estrategia Mi Transporte evidencia el problema público que atiende.</p> <p>Determinar si se tiene clara y correctamente identificada a la población objetivo.</p> <p>Determinar la pertinencia de los objetivos y metas de la Estrategia Mi Transporte</p>	<p>Diseño: Cualitativo</p> <p>Técnicas de recolección: Revisión documental Grupos de discusión Entrevistas</p> <p>Técnica de análisis: Sistematización Análisis de datos cualitativos</p>	<p>Bibliografía especializada en transporte público</p> <p>Todo el marco normativo, programático y presupuestal de la Estrategia Mi Transporte.</p> <p>Tomadores de decisiones y ejecutores de la Estrategia Mi Transporte.</p> <p>Empresas transportistas y choferes de unidades de transporte.</p>
		Verificar la capacidad de	Diseño: Mixto Técnicas de	Todo el marco normativo,

<p>Eficiencia</p>	<p>¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?</p>	<p>reajuste/reacción de los mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados de la Estrategia Mi Transporte. Determinar la usabilidad y calidad de todos los productos emanados de los diferentes mecanismos de monitoreo, evaluación y verificación de impactos y resultados de la Estrategia Mi Transporte. Determinar la eficacia de la supervisión y seguimiento a choferes Determinar la eficiencia de la implementación de las sanciones</p>	<p>recolección: Revisión documental Entrevistas Grupos de discusión</p> <p>Técnica de análisis: Sistematización Análisis estadístico</p>	<p>programático y presupuestal de la Estrategia Mi Transporte.</p> <p>Tomadores de decisiones y ejecutores de la Estrategia Mi Transporte.</p> <p>Empresas transportistas y choferes de unidades de transporte.</p>
<p>Eficacia</p>	<p>¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?</p>	<p>Determinar el nivel de avance de resultados respecto al diagnóstico inicial de la Estrategia Mi Transporte. Analizar el avance de la Estrategia Mi Transporte en el contexto de Pandemia. Verificar el nivel de avance de la Estrategia Mi Transporte respecto a la cobertura territorial y horaria del servicio de transporte. Determinar el nivel de aprovechamiento de la información generada por el sistema de recaudo (beneficios y</p>	<p>Diseño: Mixto</p> <p>Técnicas de recolección: Revisión documental Entrevistas Grupos de discusión</p> <p>Técnica de análisis: Sistematización Análisis estadístico Análisis de datos cualitativos Triangulación de la evidencia</p>	<p>Todo el marco normativo, programático y presupuestal de la Estrategia Mi Transporte.</p> <p>Tomadores de decisiones y ejecutores de la Estrategia Mi Transporte.</p> <p>Empresas transportistas y choferes de unidades de transporte.</p>

		áreas de oportunidad). Determinar el nivel de avance de la Estrategia Mi Transporte respecto a la accesibilidad.		
Impacto	¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?	Determinar los Impactos ambientales de la Estrategia Mi Transporte (aire, visual, atmosférica, ruido). Verificar la reducción de accidentes e incidentes (viales, fatalidad, compensaciones). Determinar el avance respecto a la movilidad, particularmente en ampliación de número de viajes y disminución de tiempos. Determinar en qué medida la Estrategia Mi Transporte ha incorporado la perspectiva de género.	Diseño: Mixto Técnicas de recolección: Revisión documental Entrevistas Grupos de discusión Técnica de análisis: Sistematización Análisis estadístico Análisis de datos cualitativos Triangulación de la evidencia	Todo el marco normativo, programático y presupuestal de la Estrategia Mi Transporte. Población beneficiaria y no beneficiaria Tomadores de decisiones y ejecutores de la Estrategia Mi Transporte.
Eficacia	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de la Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?	Determinar el nivel de satisfacción del servicio de transporte por parte de usuarios. Determinar el nivel de satisfacción de los beneficios de la Estrategia Mi Transporte por parte de los transportistas.	Diseño: Mixto Técnicas de recolección: Revisión documental Encuesta Entrevistas Grupos de discusión Técnica de análisis: Sistematización Análisis estadístico Análisis de datos cualitativos Triangulación de la evidencia	Todo el marco normativo, programático y presupuestal de la Estrategia Mi Transporte. Población usuaria y no usuaria. Tomadores de decisiones y ejecutores de la Estrategia Mi Transporte. Empresas transportistas y choferes de unidades de transporte.
Eficacia	¿En qué medida el	Determinar si los medios a través de los cuales se	Diseño: Mixto Técnicas de recolección: Revisión documental	Todo el marco normativo, programático y presupuestal de

	<p>programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?</p>	<p>brindan las capacitaciones a choferes son efectivos. Verificar si el contenido de los programas de capacitación a choferes es pertinente con los objetivos de la Estrategia Mi Transporte. Establecer una currícula (perfil de puesto) en línea con los objetivos de la Estrategia Mi Transporte.</p>	<p>Entrevistas Grupos de discusión Técnica de análisis: Sistematización Análisis estadístico Análisis de datos cualitativos Triangulación de la evidencia</p>	<p>la Estrategia Mi Transporte. Tomadores de decisiones y ejecutores de la Estrategia Mi Transporte. Empresas transportistas y choferes de unidades de transporte.</p>
--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

IV. Hallazgos

Pregunta 1. ¿En qué medida el diseño de la Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?

Valoración general del criterio de pertinencia: Alta

Existe una alta congruencia entre la definición del problema público, los objetivos de la Estrategia Mi Transporte y los mecanismos que utiliza para ofrecer sus servicios a la población usuaria. La estrategia ha identificado correctamente que el problema central de política pública tiene que ver con la alta fragmentación e irregularidad que caracterizaba al servicio de transporte público bajo el modelo denominado “hombre-camión”, el cual ocasionaba que las personas no pudieran ejercer plenamente su derecho a la movilidad, pues el servicio prestado era de calidad deficiente, inseguro, poco accesible e ineficiente. Los objetivos de la estrategia hacen énfasis en la regularización y consolidación jurídica de las entidades prestadoras del servicio bajo un modelo denominado “Ruta-Empresa”, el cual está diseñado para restaurar la capacidad del gobierno estatal de regular y supervisar su operación. Además, la estrategia ha definido correctamente que su población objetivo son las empresas concesionarias del servicio de transporte público, el personal operario de las unidades vehiculares y la población usuaria. La lógica vertical de las matrices de Indicadores para Resultados de la estrategia Mi Transporte para los años 2019-2022 es congruente y los componentes son consistentes con las etapas y los objetivos de la estrategia Mi Transporte. Sin embargo, el árbol de problemas de la estrategia Mi Transporte no identifica correctamente el problema central de política pública: “las políticas públicas aisladas y desvinculadas de las necesidades de los usuarios”, no son la causa del problema, sino la consecuencia de un servicio de transporte fragmentado e irregular. No existe un documento a través del cual la estrategia comunique con mayor claridad el problema público que busca atender, los objetivos de política pública que intenta impulsar, los procesos a través de los cuales los pretende lograr y la población objetivo sobre la cual quiere generar cambios.

1.1 Los objetivos de la Estrategia y su problema público

“Mi Transporte” es una política pública del gobierno de Jalisco que inició oficialmente el 26 de febrero de 2019 al publicarse en el *Periódico Oficial del Estado de Jalisco el Acuerdo del Ciudadano Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Jalisco relativo a la “Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público “Mi Transporte”*. La estrategia se planteó un conjunto de objetivos para sus tres etapas siguientes:

Etapa 1: Recuperar la rectoría y el orden del transporte. Su objetivo es regularizar y consolidar jurídicamente a las empresas concesionarias del transporte público, implementar un sistema de pago electrónico para supervisar y monitorear el servicio y restablecer el control central de la operación por parte de la Secretaría del Transporte.

Etapa 2. Elaborar un nuevo modelo financiero completo y por ruta, un seguimiento tarifario diario y mecanismos financieros para consolidar la renovación constante y continua de la flota. Su objetivo es generar mecanismos sustentables para la prestación del servicio.

Etapa 3. Establecer un modelo sostenible de transporte replicable para el resto del país. Esta etapa no establece un objetivo explícito.

El problema público que fundamenta la Estrategia “Mi Transporte”, tal y como se establece en el Acuerdo mencionado anteriormente, es que administraciones pasadas no ejecutaron una estrategia integral para mejorar la situación del transporte público, con lo cual fallaron en mejorar la seguridad, calidad, eficiencia y eficacia de dicho servicio público. En particular, el modelo Ruta-Empresa que se definió en el Programa General de Transporte 2016 tuvo una implementación limitada, pues se ejecutó únicamente en 10% de las unidades del servicio público de transporte de pasajeros. De manera más específica, el Acuerdo citado menciona los siguientes problemas:

- a) El sistema heredado de transporte público provocó transbordos sin infraestructura especial.

- b) Se favoreció la reducción de kilómetros recorridos, pero no la reducción de tiempos de traslado;
- c) Se originó una situación de competencia desleal entre las entidades prestadoras del servicio y complicaciones institucionales (aunque esto último no se explica con claridad).
- d) El diseño de las rutas no se socializó con transportistas ni con las personas usuarias.
- e) No se establecieron planes de operación para la supervisión del servicio.
- f) El sistema de recaudo no funcionó de manera correcta.

Además del Acuerdo mencionado, el objetivo general de la Estrategia “Mi Transporte” puede rastrearse a través de su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Por ejemplo, la MIR del programa presupuestario 462 Mi Transporte correspondiente al ejercicio fiscal 2021 establece como fin “Contribuir a garantizar el derecho humano a un medio ambiente sano, mediante la conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos sin comprometer el bienestar de las futuras generaciones y bajo los principios de equidad, derechos, justicia, cultura de la paz, e igualdad de oportunidades”. Es decir que se asume la Estrategia “Mi Transporte” tiene como fin último mejorar la calidad del medio ambiente, aunque es importante enfatizar que ninguna entrevista al funcionariado responsable de la estrategia reveló que existiera algún nivel de consenso respecto a dicho fin. En cambio, el propósito de esa misma MIR sí se expresa de manera mucho más cercana a los objetivos expresados en el Acuerdo de la Estrategia:

Consolidar un modelo de integral de movilidad que garantice el desplazamiento de personas con calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia, procurando un sistema integrado y multimodal, que considere la movilidad activa y un esquema de reducción de emisiones (MIR del Programa Presupuestario 462 Mi Transporte).

1. Los componentes de la Estrategia

Aunque no existe un documento institucional que describa de manera exhaustiva los componentes que integran a la Estrategia “Mi Transporte”, el equipo evaluador logró identificarlos a través de los testimonios recabados de las entrevistas al funcionariado responsable de su diseño y operación, así como a través de los componentes y actividades que se reportan en la MIR del ejercicio fiscal 2021. Puede decirse que la Estrategia se conforma por los siguientes componentes:

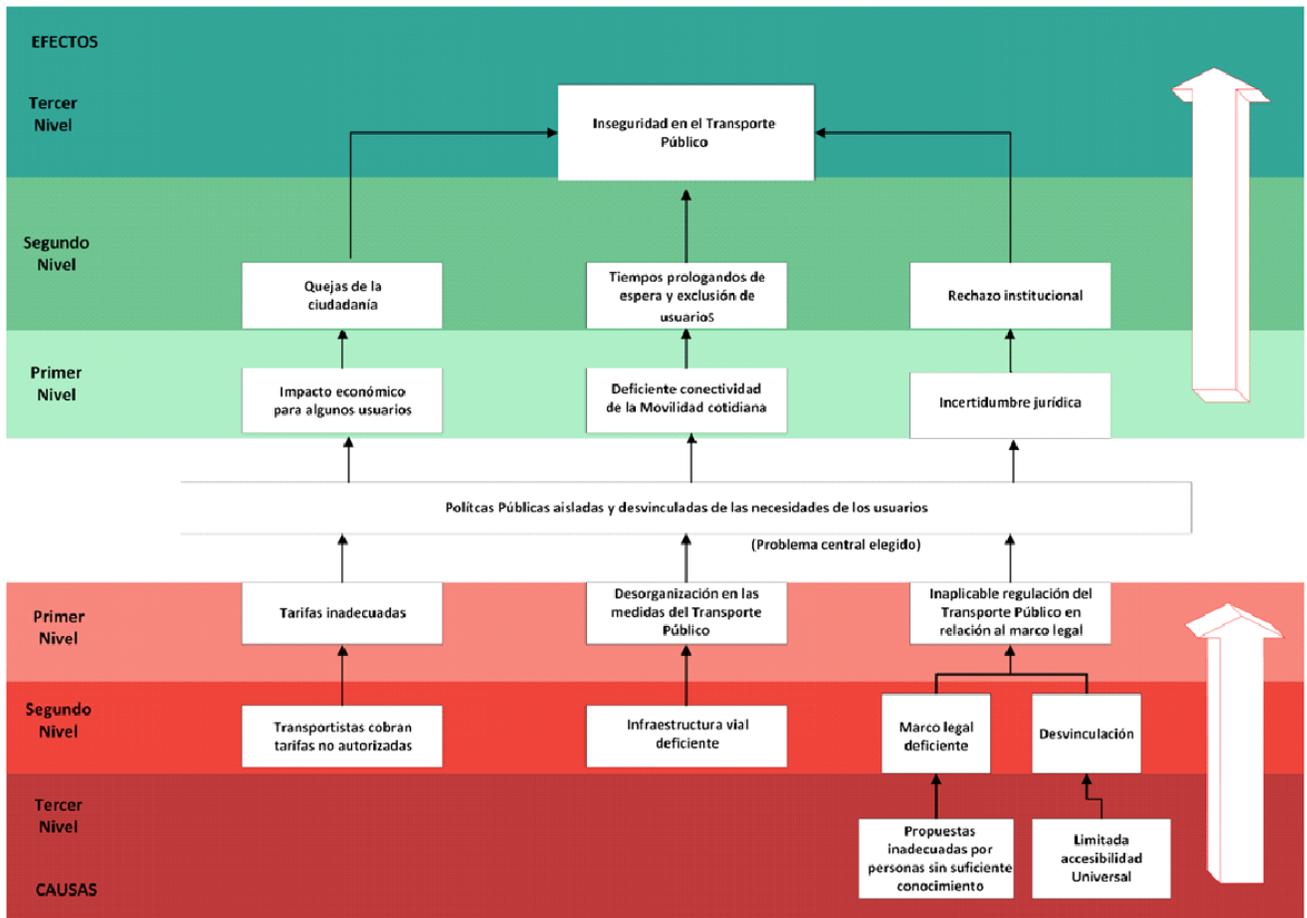
- a) El proceso de otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa.
- b) El proceso de inscripción de concesiones, vehículos y personal operario en el Registro Estatal de Movilidad y Transporte.
- c) El proceso de capacitación, certificación y supervisión del personal operario de las unidades de transporte público (choferes).
- d) El proceso de pago electrónico a través del sistema interoperable de recaudo.
- e) El programa de apoyo económico a las entidades prestadoras del servicio de transporte público para la renovación del parque vehicular.

Más adelante, el presente informe describirá con detalle cada uno de estos componentes y evaluará su grado de avance.

2. El árbol de problemas de la Estrategia

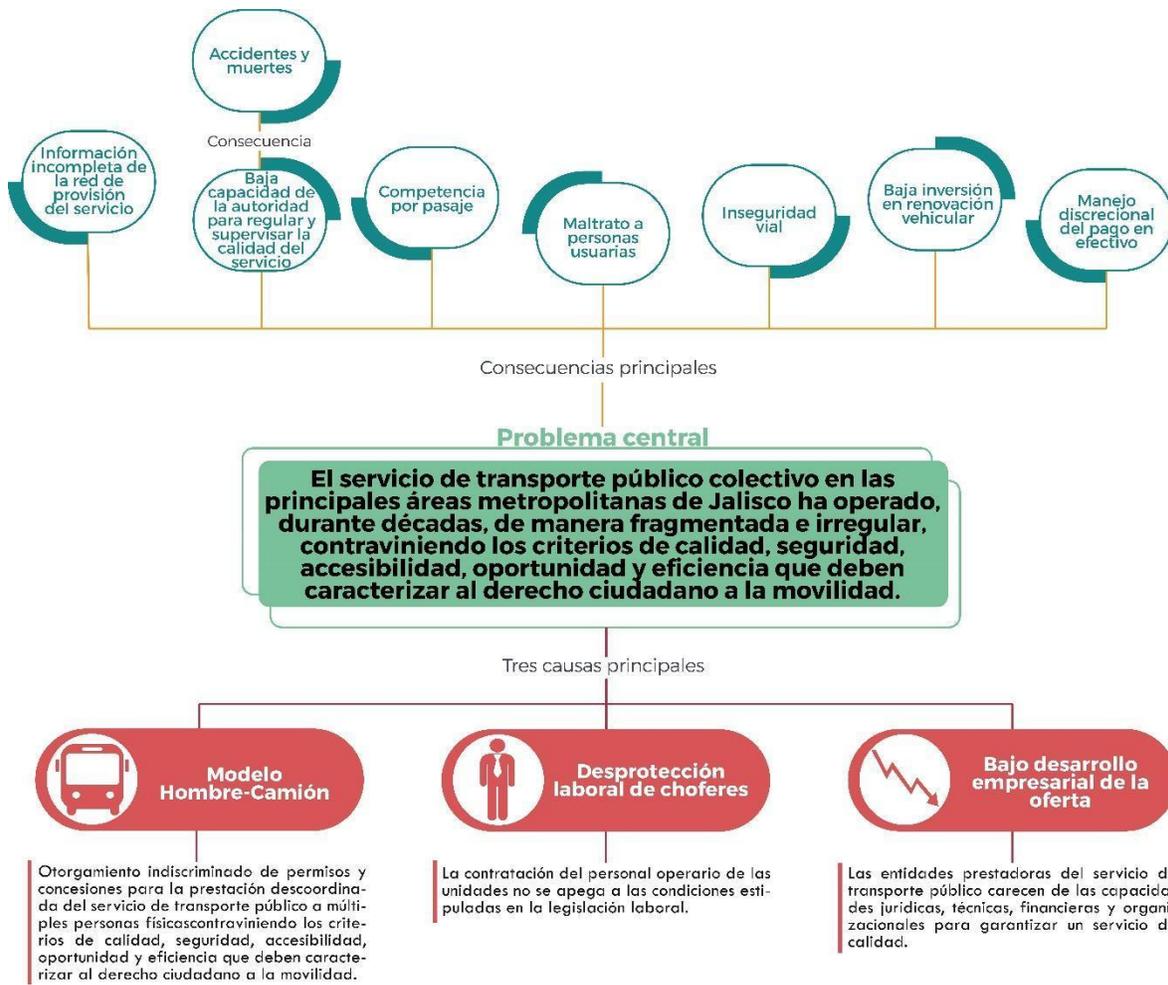
La Estrategia “Mi transporte” cuenta con un árbol de problemas cuyo problema central se enuncia de la siguiente manera: “las políticas públicas aisladas y desvinculadas de las necesidades de los usuarios” (Figura 1.1). Sin embargo, a partir de los testimonios recabados en entrevistas y de un análisis de la documentación institucional que la respalda, el equipo de evaluación se dio a la tarea de desarrollar un árbol de problemas modificado que, de manera implícita, está detrás de la argumentación que justifica la existencia de la Estrategia (Figura 1.2). El árbol modificado propone que la enunciación del problema central de política pública sea el siguiente: “El servicio de transporte público colectivo en las principales áreas metropolitanas de Jalisco ha operado, durante décadas, de manera fragmentada e irregular, contraviniendo los criterios de calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia que deben caracterizar al derecho ciudadano a la movilidad”. El argumento para sustituir la formulación del problema central es que las políticas aisladas y desvinculadas de las necesidades de los usuarios es más una consecuencia de la fragmentación e irregularidad del servicio de transporte que su causa principal.

Figura 1.1. Árbol de problemas de Mi Transporte



Fuente: Términos de referencia para la presente evaluación.

Figura 1.2 Árbol de problemas alternativo propuesto por el equipo de evaluación



Fuente: elaboración propia.

1.4 Análisis de la lógica vertical de la MIR de la Estrategia

La lógica vertical de las MIR de la Estrategia Mi Transporte para los años 2019-2022 es consistente con las etapas y los objetivos de la Estrategia. A continuación, se realiza un análisis pormenorizado de la lógica vertical de cada año, resaltando la etapa y el objetivo al que contribuye cada Matriz.

2019

La MIR del 2019 corresponde al programa presupuestario 480 Concesiones y Reordenamiento de rutas del Servicio de Transporte Público en sus diferentes modalidades que tiene el siguiente fin: “Contribuir a la accesibilidad y modernización del Transporte mediante el reordenamiento de las rutas” y como propósito: “Las personas en el Estado de Jalisco cuentan con Transporte Público en sus diferentes modalidades”. Asimismo, incluye los siguientes componentes: 1) Rutas verificadas del transporte público; 2) Transporte público mejorado y modernizado (en todas sus modalidades); 3) Ruta empresa implementada, todos los cuales contribuyen al Fin del programa presupuestal. Estos componentes y el fin y propósito al que contribuyen representan una etapa preliminar de la estrategia Mi Transporte y contribuyen a regularizar y consolidar jurídicamente a las empresas concesionarias del transporte público y por tanto a la Etapa 1 de la Estrategia Mi Transporte.

2020

La MIR del 2020 corresponde al programa presupuestario 462 Mi Transporte que tiene como fin: “Contribuir a garantizar el derecho humano a un medio ambiente sano, mediante la conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos sin comprometer el bienestar de las futuras generaciones y bajo los principios de equidad, derechos, justicia, cultura de la paz, e igualdad de oportunidades” y como propósito: “Consolidar un modelo integral de movilidad que garantice el desplazamiento de personas con calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia, procurando un sistema integrado y multimodal, que considere la movilidad activa y un esquema de reducción de emisiones”. Los componentes de este programa presupuestario incluyen: 1) Apoyos a transportistas entregados; 2) - Inscripción de los actos jurídicos derivados del transporte público en cualquier de sus modalidades; 3) Choferes de taxis y plataformas registrados en plataforma para su regularización y E1) Estudios y proyectos realizados. Como se observa, los primeros tres componentes contribuyen al propósito de la MIR al continuar con la implementación de la Etapa 1 de la Estrategia. Sin embargo, no es claro cómo el propósito y sus componentes contribuyen al fin del programa presupuestario, ya que a lo largo de la MIR no se menciona cómo el modelo integral de movilidad contribuye a mejorar la calidad del ambiente (por ejemplo, no se menciona si un cierto número de los apoyos a transportistas irán hacia la compra de unidades de bajas emisiones).

2021

La MIR del 2021 también corresponde al programa presupuestario 462 Mi Transporte y tiene el mismo fin y propósito que la MIR del 2020. Sin embargo, sus componentes son distintos e incluyen: 1) Estudios y Proyectos Realizados en materia de transporte público (con actividades que incluyen estudios de demanda, centros de transferencia modal, modelo financiero); 2) Actos jurídicos inscritos derivados del transporte público en cualquier de sus modalidades; 3) Solicitudes atendidas de transporte colectivo y taxis. Como se observa, el componente 2 contribuye al avance de la Etapa 1 de la Estrategia mi Transporte al continuar con la regularización y consolidación jurídica de las empresas concesionarias, los vehículos, licencias y choferes. Asimismo, el componente 1 contribuye a la Etapa 2 y 3 de la estrategia al construir el conocimiento necesario para la elaboración de un nuevo modelo financiero completo y para el establecimiento de un modelo sostenible. Asimismo, los componentes siguen siendo consistentes con el propósito de consolidación de un modelo integral de movilidad que garantice el desplazamiento de personas con calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia, procurando un sistema integrado y multimodal, que considere la movilidad activa y un esquema de reducción de emisiones. Continúa siendo poco claro cómo los componentes contribuyen al logro del fin de mejorar la calidad del ambiente.

Para el año fiscal 2021, la MIR del programa presupuestario 457 está relacionada con la Estrategia Mi Transporte y corresponde al “Programa emergente de rescate de unidades que concluyeron su vida útil”. Su Fin está enunciado como la “posición en el Índice de movilidad urbana” y su propósito como “porcentaje de modernización del transporte público”. Tiene dos componentes, el primero es el “total de unidades de transporte colectivo circulando dentro de la norma en cuanto a años de vida útil participantes del programa” y sus actividades como “total de comprobaciones de apoyo entregadas a la Secretaría de la Hacienda”, “total de apoyos económicos entregados para la renovación de unidades de transporte público”. El segundo componente es el “total de expedientes validados por el Comité Técnico del Fideicomiso para el apoyo económico de renovación de unidades de transporte público” y sus actividades son el “total de reuniones del Comité Técnico del fideicomiso realizadas” y el “total de expedientes integrados de solicitudes de apoyos para renovar unidades”. Para el mismo año, el programa presupuestario 458 “Programa de apoyo para la renovación del parque vehicular de transporte de pasajeros” tiene como fin la “posición en el Índice de movilidad urbana”, como propósito el “porcentaje de

modernización del transporte público”. Tiene dos componentes, el primero expresado como el “total de expedientes validados para renovación de unidades de transporte público en áreas metropolitanas”, cuyas actividades son el “total de expedientes recibidos para renovar unidades de transporte público en áreas metropolitanas” y el “total de prestadores del servicio de transporte público acreditados jurídicamente”. El segundo componente es el “total de unidades renovadas de transporte público en áreas metropolitanas” y sus actividades son el “total de comprobaciones de apoyo entregadas a la Secretaría de la Hacienda” y el “total de apoyos entregados a transportistas en áreas metropolitanas”. Las actividades de los componentes contribuyen al propósito de modernización del transporte que responde a la etapa dos de la estrategia respecto del diseño de mecanismos financieros para consolidar la renovación constante y continua de la flota. El propósito abona a una mejor posición de Jalisco en el Índice de Movilidad Urbana (IMU) diseñado por el Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. que “mide el grado de competitividad en la movilidad que tienen las ciudades mediante la oferta de diversas opciones de transporte, las cuales deben de ser atractivas, deseables y alcanzables para sus habitantes, donde la movilidad de una ciudad es competitiva si reduce las horas-persona que se pierden durante los traslados, así como los impactos que tiene sobre la salud y el medio ambiente” (IMCO, 2019)

2022

La MIR del 2022 también corresponde al programa presupuestario 462 Mi Transporte y tiene el mismo fin que las MIR del 2020 y 2021. Sin embargo, la redacción de su propósito cambia ligeramente a: “Las y los habitantes jaliscienses cuentan con modelo integral de movilidad que garantiza su desplazamiento con calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia, procurando un sistema integrado y multimodal, que considera la movilidad activa y un esquema de reducción de emisiones”. Los componentes de esta MIR son: 1) Estudios y Proyectos Realizados en materia de transporte público (con actividades que incluyen estudios de demanda de Macro Calzada, centros de transferencia modal, desarrollo de corredores ligeros, planeación de Macro Periférico); 2) Actos jurídicos inscritos derivados del transporte público en cualquier de sus modalidades; 3) Solicitudes atendidas de transporte colectivo de pasajeros, taxis y transporte especializado; 4) Solicitudes atendidas a la red de usuarios del Sistema Integrado de Recaudo. El componente 1 contribuye a la Etapa 2 y 3 de la estrategia al construir el conocimiento necesario para la elaboración de un nuevo modelo financiero completo y para el establecimiento de un

modelo sostenible. Asimismo, el componente 2 contribuye al avance de la Etapa 1 de la Estrategia mi Transporte al continuar con la regularización y consolidación jurídica de las empresas concesionarias, los vehículos, licencias y choferes. Los componentes 3 y 4 por su parte contribuyen al establecimiento de un modelo sostenible (Etapa 3) ya que atienden las necesidades de los usuarios. Todos los componentes siguen siendo consistentes con el propósito de consolidación de un modelo integral de movilidad que garantice el desplazamiento de personas con calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia, procurando un sistema integrado y multimodal, que considere la movilidad activa y un esquema de reducción de emisiones. Continúa siendo poco claro cómo los componentes contribuyen al logro del fin de mejorar la calidad del ambiente.

Para el año 2022, la MIR del programa presupuestario 457 “Programa emergente de rescate de unidades que concluyeron su vida útil” y 458 “Programa de apoyo para la renovación del parque vehicular de transporte de pasajeros”, tiene una correcta lógica vertical pues sus actividades abonan al cumplimiento de sus componentes, que a su vez tiene efectos en el logro del propósito de “la modernización del transporte público” y ello podría tener resultados en el mejoramiento de la posición de Jalisco en el Índice de Movilidad Urbana, como se expresó anteriormente.

Pregunta 2 ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?

Valoración general del criterio de eficiencia: Media-Alta

La Estrategia Mi Transporte ha logrado ajustar sus mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados de manera exitosa bajo el contexto de la pandemia del COVID-19. El Registro Estatal de Movilidad y Transporte tiene un seguimiento detallado de los principales procesos de la estrategia Mi Transporte y está migrando sus operaciones a la modalidad digital. La Dirección de Supervisión al Transporte supervisa que las unidades y sus choferes cumplan los protocolos sanitarios de protección ante COVID-19 (sanitización de unidades, disponibilidad de gel antibacterial y revisión de uso de cubrebocas y ventilación). La Dirección de Investigación y Cultura Vial migró los cursos y prácticas para conductores a plataformas virtuales, lo cual ha facilitado que el personal operario pueda tomarlos a bordo de la unidad. La SETRAN supervisa el desempeño de unidades y choferes y aplica sanciones en caso de incumplimiento de la Ley de Movilidad y Transporte y de su reglamento. Aunque la página web de la SETRAN incluye información útil para monitorear el cumplimiento de la normatividad de las distintas etapas de Mi Transporte, no se publican datos importantes como los motores de los vehículos, el número de viajes que se realizan en cada modalidad el grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio. Tampoco es claro si se genera información en tiempo real para la toma de decisiones. El personal operario reporta sentirse “sobresancionado” por los mecanismos de supervisión del desempeño debido, fundamentalmente, a que enfrenta las sanciones sin la corresponsabilidad de la empresa para la que trabaja. Finalmente, el sistema de quejas sobre el desempeño del servicio de transporte se encuentra muy fraccionado: las quejas pasan por distintas instancias antes de atenderse, lo que explica la percepción de algunas personas usuarias de que afirman sus quejas no son atendidas.

2.1 Análisis sobre la capacidad de la Estrategia Mi Transporte de ajustar sus mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados, especialmente bajo el contexto de la pandemia del COVID-19

Durante todas las etapas de la Estrategia, el Registro Estatal de Movilidad y Transporte ha llevado un seguimiento detallado de los datos de concesiones a personas físicas,

constitución de empresas, concesiones a empresas, renovación de unidades y garantías. Durante la pandemia, el Registro comenzó a migrar sus operaciones y trámites a la modalidad digital, con el fin de protegerse de la presencialidad. Los datos que recolecta, maneja y publica el Registro sirven para monitorear el cumplimiento de la normatividad en las distintas etapas de la Estrategia.

Por su parte, la Dirección de Supervisión al Transporte ha modificado sus operaciones para hacer frente a la pandemia del COVID-19 a través de inspecciones de sanidad y cumplimiento de unidades y choferes (más detalles en la sección 2.3). De esta manera, han monitoreado el cumplimiento de la normatividad respecto a las empresas concesionarias, las unidades y el personal operario.

Asimismo, la Dirección de Investigación y Cultura Vial migró los cursos y prácticas para conductores a plataformas virtuales, cuya construcción fue responsabilidad de las escuelas. En el grupo de discusión con personal operario se mencionó que los cursos los tomaban a bordo del Microbús para aprovechar el acceso a internet:

A 3 compañeros de la ruta donde estoy nos asignaron, dábamos nuestras vueltas, terminamos y nos mandaban a Microbús, porque ahí estaba el internet, y ahí estaba la línea, en el celular y arriba de los camiones ahí nos aventamos el curso. (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

2.2 Análisis de la usabilidad y calidad de los productos derivados de los mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados de la Estrategia Mi Transporte

Los datos que recolecta, maneja y publica el Registro sirven para monitorear el cumplimiento de la normatividad en las distintas etapas de la estrategia Mi Transporte. Actualmente, la página electrónica del Registro² contiene la siguiente información disponible al público:

- a) Las concesiones del modelo hombre-camión inscritas en el Registro;
- b) El Padrón de solicitudes presentadas en la Convocatoria para la expedición de las autorizaciones Temporales y Modificación de Ruta, Itinerarios, Horarios y

² <https://setrans.jalisco.gob.mx/transporte-publico>

Frecuencias para la prestación del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la modalidad de Colectivo;

- c) El Padrón de inscripciones de Personas Jurídicas constituidas por concesionarios del servicio público de transporte en todas sus modalidades;
- d) El registro de títulos de concesión, parque vehicular y conductores de las empresas concesionarias.

El registro de choferes incluye el nombre del chofer o choferesa, su ruta y su tipo de licencia. El registro del parque vehicular incluye la ruta, marca y modelo de las unidades, así como información sobre accesibilidad para personas con discapacidad (si cuenta con rampa), la disponibilidad de pago electrónico, la video vigilancia e información sobre el proceso de sustitución del vehículo en caso de que esto aplique. De acuerdo con este registro varias de las unidades se encuentran en proceso de sustitución y por tanto hacen falta datos acerca de las características de los vehículos nuevos. La información publicada por el Registro permite transparencia acerca de las empresas concesionarias, el personal operario y las unidades que se encuentran registradas y cumplen con los requisitos para prestar el servicio de transporte colectivo. Sin embargo, podría complementarse con más información, por ejemplo, respecto a los motores de las unidades del parque vehicular (con el fin de medir los impactos ambientales) y el estatus de capacitación del personal operario. Una información que actualmente no es pública es el registro de las garantías otorgadas a las empresas para adquirir unidades con créditos.

Por otro lado, el Sistema Integrado de Recaudo permite recabar información acerca de los viajes que realizan las personas que utilizan el sistema de transporte colectivo y masivo. Sin embargo, de acuerdo con la directora de dicho Sistema, no es posible conocer con exactitud el origen y destino de cada trayecto, pues el sistema no registra a las personas que bajan de las unidades, únicamente a las personas que suben. Esto es una limitación ya que no permite aprovechar la información para la toma de decisiones respecto a las rutas más transitadas. Por otra parte, la información recabada sí permite llevar un control de las recargas a las tarjetas electrónicas y por tanto monitorear su uso.

2.3 Análisis de la eficacia de la supervisión y seguimiento al personal operario

El Área de Supervisión al Transporte es la encargada de realizar la supervisión al personal operario y sus unidades. Las bases normativas para la supervisión y subsecuentes sanciones son: el Reglamento Interno de la SETRAN, las Normas Técnicas sobre publicidad, sobre el servicio de transporte y la de calidad, el libro de la dirección y sus manuales. De acuerdo con el Director del Área de Supervisión al Transporte, los operativos de supervisión se realizan en dos lugares distintos: en terminales y durante la circulación de las unidades.

Los aspectos que se supervisan son los siguientes:

1. Que las empresas cumplan con las condiciones establecidas en la concesión, tales como la cantidad de vehículos y la frecuencia de paso (en terminal).
2. Que el personal operario tenga todos los documentos necesarios: placas, licencia, permiso, tarjeta de circulación, concesión o mutualidad (en terminal y en campo).
3. Que las unidades cumplan con el reglamento y las normas en cuanto a equipamiento: que ninguna de sus partes tenga un tiempo de uso mayor a diez años, que cuente con sistema de puertas, que el piso no esté liso, que cuenten con barandales firmes, con sistema braille, escalón de cortesía y botiquín. Además, se verifica el correcto funcionamiento de las rampas para las personas con alguna discapacidad, los timbres, las salidas de emergencia, las ventanas, las cámaras y las luces interiores, que deben cumplir con ciertos parámetros, así como los asientos para poblaciones vulnerables, que deben estar claramente marcados (en terminal).
4. Que las unidades cumplan con el reglamento en cuanto a la infraestructura de pago: que cuenten con un lector de tarjetas en funcionamiento, incluyendo la emisión de boletos (en terminal y en campo).
5. Que el personal operario cumpla con el reglamento de vialidad: que no se pasen los altos, que no circule con puertas abiertas, que utilice su cinturón de seguridad, que no utilice su celular, que no vayan a exceso de velocidad (en campo).

Durante la pandemia, el área de supervisión al transporte también se ha encargado de supervisar el cumplimiento de los protocolos sanitarios:

1. En las terminales se verifica que se sanitice cada unidad con agua clorada después de cada vuelta y que se rellene el bote de gel antibacterial.
2. En campo y en lugares clave con gran afluencia de pasajeros se revisa el uso del cubrebocas, que haya gel antibacterial en la unidad y que la unidad esté ventilada.

En caso de no cumplir con los Reglamentos se aplican distintas sanciones dependiendo de la infracción:

1. Si la unidad no cumple con los reglamentos en términos de equipamiento y/o estructura de pago la unidad se retira de circulación.
2. Si el personal operario infringe alguna ley de tránsito, pero todos sus documentos se encuentran en orden el personal de supervisión impone una multa y retira la licencia de la persona operaria hasta que esta se pague.
3. Si una unidad carece de documentos como placas, licencia, permiso, tarjeta de circulación, concesión o mutualidad, la unidad se retira de circulación.

Los testimonios del personal operario en el grupo de discusión confirman la realización de operativos de supervisión y la aplicación de sanciones, incluso durante la pandemia:

A mí me ha tocado de las inspecciones del uso de las máquinas, de las alcancías las hacen en el momento de que nos paran las muchachas de las TP (Transporte Público), nos paran por equis motivo. Mientras nos elaboran el folio, otra de las muchachas se sube a la unidad y checa que estén funcionando las máquinas, le pasan la tarjeta. Si no funciona nos dicen inmediatamente que nuestra máquina no está funcionando, y si nos ven de nuevo a la vuelta ahí se llevan el camión. (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

Eso de los filtros de las toritas. Yo cruzo por el centro, ahí por los dos templos, me para y se sube una del transporte público y checa que traiga gel, dice: “gente que no trae cubrebocas es obligatorio que no les prestemos el servicio”, abren todas las ventanillas. (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

El personal operario también mencionó recibir infracciones por parte de las oficiales de tránsito de manera diaria. Mencionó también que estos reportes implican sanciones económicas que deben ser cubiertas por ellos y ellas mismos o, en ocasiones, en la reducción de horas de trabajo: *“Simplemente te dicen “te vas castigado tantos días” y eso*

significa que ya no voy a ganar durante esos días” (Grupo de discusión con choferes de transporte público). Los reportes son levantados por los usuarios. Asimismo, debido a la frecuencia con la que reciben sanciones por parte de las oficiales de tránsito, el personal operativo percibe que ellas generan reportes indiscriminadamente y sin criterio objetivo y sospechan que a las oficiales les piden cierta cuota de infracciones dentro de la SETRAN: *“Son infracciones, que me quiero imaginar aquí en la Secretaría les piden una cuota de infracciones. Entonces ya por cualquier cosa que ven”* (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

Esta percepción por parte del personal operativo es problemática, pues implica que no necesariamente existe convencimiento de que las infracciones o sanciones son justificadas y por tanto el personal operativo no se ven motivado a modificar sus conductas. Por otro lado, el personal operativo reporta inspecciones aleatorias de su estado físico consistentes del alcoholímetro, antidoping, monitoreo de su glucosa y presión arterial. Quienes se encuentran bajo la influencia de alcohol o drogas son retirados inmediatamente de su unidad y se les retira su licencia. Las empresas también monitorean la glucosa, presión y el consumo de sustancias ilícitas en el personal operativo de manera aleatoria. En caso de que se encuentre una presión sanguínea irregular o bajos niveles de azúcar, al personal operativo también se le retira de la unidad y se le da tratamiento médico hasta que se encuentren mejor.

En cuanto al seguimiento de quejas y denuncias por parte de las personas usuarias, el Director de Supervisión al Transporte menciona que las quejas se reciben vía Twitter, Facebook, teléfono y a través de la página de contacto de SETRAN y posteriormente se canalizan a la Dirección de Supervisión al Transporte. La Dirección de Supervisión al Transporte pondera y prioriza los reportes y los captura en el sistema para su respuesta y seguimiento. A todos los reportes se les asigna un número de respuesta para asegurarse de que todos sean atendidos.

Por su parte, el personal operativo que participó en el grupo de discusión reportó que cuentan con un grupo de WhatsApp junto con los operarios de la ruta y el encargado de reportes de la empresa, donde se les informa sobre las quejas que ha habido respecto a sus unidades o su servicio. El personal operativo reporta que la mayoría de las quejas por las que reciben sanción se refieren a no subir personas usuarias a la unidad. Sin embargo, comentan que muchas veces esto se debe a que el usuario no sabe dónde se encuentra la parada

correcta. Recalcan que hace falta mejor señalización y cultura vial de las personas usuarias para evitar esta problemática.

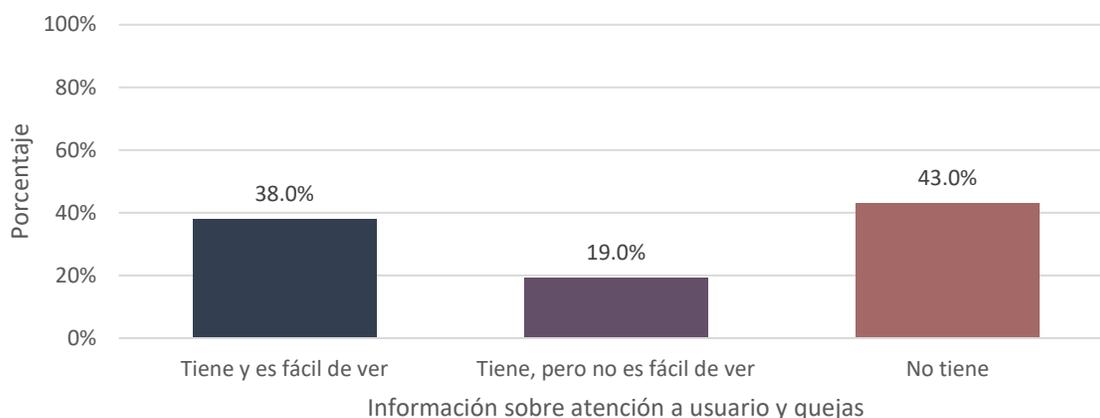
De acuerdo con el Director de Supervisión al Transporte, 100% de los reportes son respondidos. Sin embargo, estos datos contrastan con la información obtenida durante los grupos de discusión con personas usuarias (tanto mujeres usuarias como residentes de zonas de baja cobertura), quienes mencionaron que cuando intentaron presentar una queja no les contestaron la llamada, no le dieron seguimiento a su caso o no les creyeron:

Porque yo, por ejemplo, yo hablé. [...]Yo me imagino, preguntas de rutina, pero me empezaron a preguntar y qué número, pero ya les estaba diciendo qué número de camión era, qué hora era y así me hicieron las mismas preguntas que yo ya había dicho y lo único al último que me dijeron, que mi nombre cuál era y que si me animaba a dar mi nombre; y yo de sí, sí se los doy. Es que muchas veces ha pasado que llaman para perjudicar al chofer, que la suegra, que la tía, que la cuñada (Risas de las participantes), y queremos ver si sí es de verdad (Mujer de 44 años, residente de Buenavista, Tlajomulco).

Ninguna de las personas usuarias que formaron parte de los grupos de discusión comentaron un caso exitoso donde hayan percibido que su queja o comentario se resolvió. Por lo tanto, se observa una falta de profesionalidad en las líneas telefónicas que se proporcionan que contrasta con la percepción del funcionariado público acerca de la eficiencia en la atención a quejas. La mala percepción de atención a las quejas puede deberse también a que las unidades de transporte público tienen calcomanías con números de las propias empresas concesionarias habilitados para recibir quejas, cuyos procesos de seguimiento no son claros y que, consecuentemente la SETRAN no atiende.

Asimismo, el estudio de observación a unidades muestra que la mayoría de las unidades no tiene información de atención a personas usuarias (43%) o la tiene pero no es fácil de ver (19%) (Gráfica 2.1). Únicamente el 38% de las unidades tiene esta información en un sitio y formato que es fácil de ver para las personas usuarias, lo que resalta la necesidad de incrementar la disponibilidad de la información sobre los mecanismos disponibles para levantar reportes acerca de la calidad y atención del transporte colectivo.

Gráfica 2.1 Información sobre atención al usuario y quejas (teléfonos, instituciones, direcciones, sitio web)



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

3. Análisis de la eficiencia de la supervisión y seguimiento al personal operario

Para realizar los operativos de supervisión y seguimiento al personal operario, el Área de Supervisión al Transporte cuenta con 80 policías viales (70 mujeres, 10 hombres) comisionados al Área por parte de la Secretaría de Seguridad Pública. Estos policías responden al director del área y no tienen relación con el resto de los policías viales de la AMG. En total en la SETRAN trabajan 140 policías viales, 80 están en el área de supervisión y el resto en áreas administrativas. Como se mencionó en la sección anterior, estos policías son los encargados de realizar los operativos en la calle y en las terminales para revisar que las empresas, unidades y personal operario cuenten con los requisitos. En la entrevista con el Director de Supervisión al Transporte se mencionó que, a partir de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco de 2018, la extinta Secretaría de Movilidad (SEMOV) quedó fraccionada y pasó de tener una plantilla de 3 mil personas a una de solo 800, y adquirió nuevas responsabilidades para las que no contaba con personal asignado, como la supervisión al transporte público. Por esta razón, se firmó un convenio con la Secretaría de Seguridad Vial para contar con el apoyo de 220 policías viales.

Para la atención a reportes y quejas de las personas usuarias, el Área de Supervisión al Transporte cuenta con cuatro grupos de atención al día, quienes se encargan de contestar

los reportes ponderados a lo largo del día. Cada grupo atiende alrededor de 20 o 30 reportes al día. Aquellos no atendidos en un turno pasan al siguiente con el fin de que todos los reportes reciban atención. Sin embargo, la Directora del Sistema Integrado de Recaudo menciona que sería necesario establecer un Área especializada en atender las quejas y reportes de personas usuarias, pues actualmente considera que el sistema está muy fraccionado y las quejas pasan por distintas instancias antes de ser atendidas lo que implica que no se da el seguimiento adecuado a los reportes de las personas usuarias. Esto coincide con lo dicho en los grupos de discusión con personas usuarias de zonas de baja cobertura y con usuarias mujeres. Un aspecto que tuvieron ambos grupos en común, fue que muy pocos habían levantado quejas y los que habían llegado a hacerlo no se les contestaban en la línea de atención directa, no le creían respecto a la queja que estaban interponiendo o no le daban seguimiento a su caso:

En los teléfonos no contestan. Yo lo he intentado porque traen un número de teléfono al que llamas si no estás conforme. Jamás te contestan o dicen que el número no existe o algo así (Mujer de 41 años, residente de Villa Alta, Tlajomulco).

Pregunta 3. ¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?

Valoración general del criterio de eficacia: Media-Alta

La Estrategia Mi Transporte ha sido eficaz en la mayor parte de sus componentes. En primer lugar, el proceso de otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa se llevó a cabo sin mayores complicaciones, logrando la transición del 100% de los hombres-camión al nuevo modelo, a pesar de que existen algunas dificultades en la transición al interior de las empresas concesionarias. En segundo lugar, el Registro Estatal de Movilidad y Transporte ha estado activo en todas las etapas de la Estrategia y ha logrado mantener un control eficiente de la información en los distintos procesos. Actualmente, se encuentra en una etapa de transición hacia el gobierno electrónico, lo cual mejorará el acceso a trámites por parte de empresas concesionarias y el personal operario, así como la transparencia hacia la población en general. En tercer lugar, el Sistema Integrado de Recaudo³ se encuentra activo en la gran mayoría de las unidades y la utilización del pago electrónico por parte de las personas usuarias ha aumentado considerablemente. Asimismo, se han tomado en cuenta las opiniones de las empresas concesionarias para intentar agilizar el proceso de pago de un mes a 15 días. En cuarto lugar, se han autorizado apoyos al 57% de las empresas concesionarias para la compra de 1,086 unidades nuevas (35% del parque vehicular actual). Tanto las empresas concesionarias como el personal operario se muestran satisfechos con los apoyos para la renovación del parque vehicular y la compra de equipos de pago electrónico. Asimismo, las personas usuarias han comenzado a notar la integración de los vehículos nuevos. Es notorio el aumento de vehículos de transporte con accesibilidad universal, ya que más de 10% de las unidades cuentan con rampas y espacio para silla de ruedas, por lo que se supera el estándar mínimo establecido en la Ley de Movilidad y Transporte. Hay, sin embargo, algunos procesos que operan bien, pero que presentan áreas de oportunidad. Sin embargo, hay algunos hallazgos problemáticos, uno de ellos es que en las escuelas certificadas por la SETRAN, el contenido de los cursos que se imparten a choferes es el mismo cada año, lo que genera malestar entre choferes y empresas concesionarias, pues consideran poco útil la obligación de tomarlos anualmente.

³ El Sistema Integrado de Recaudo (SIR) es el mecanismo que asegura que las personas usuarias del servicio de transporte público puedan viajar con un único medio de pago en sus distintas modalidades, particularmente en las de colectivo y masivo.

Por otra parte, aunque la red de transporte público cubre 79.6% del territorio del AMG y a 86.6% de su población, hay zonas de alta densidad poblacional que carecen de cobertura y donde viven personas con bajos ingresos. Ante la falta de cobertura del transporte público las personas se ven obligadas a tomar servicios de transporte no regulados, tales como mototaxis, camionetas tipo van y taxis piratas, mismos que representan amenazas para su seguridad y para el entorno.

3.1 Descripción de los principales procesos de la Estrategia

Como se señaló en la pregunta 1 de este informe, el equipo evaluador logró identificar los siguientes cinco componentes o procesos principales que integran a la Estrategia Mi Transporte:

- a) El proceso de otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa.
- b) El proceso de inscripción de concesiones, vehículos y personal operario en el Registro Estatal de Movilidad y Transporte.
- c) El proceso de capacitación, certificación y supervisión del personal operario de las unidades de transporte público (choferes).
- d) El proceso de pago electrónico a través del sistema interoperable de recaudo.
- e) Los programas de apoyo económico a las entidades prestadoras del servicio de transporte público para la renovación del parque vehicular.

A continuación, se hace una descripción de cada uno de estos componentes, basándonos tanto en la información documental disponible, como en algunas entrevistas con el funcionariado responsable de la estrategia. Posteriormente, se presenta la evaluación de cada componente, es decir su grado de avance, esta vez en función de los testimonios recabados en entrevistas, grupos de enfoque y de los resultados del estudio de observación y de percepción de personas usuarias.

3.1.1. Las concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa

El primer proceso es el del otorgamiento de concesiones bajo un nuevo modelo denominado Ruta-Empresa, el cual vino a sustituir al tradicional modelo hombre-camión que prevaleció en Jalisco desde la década de 1980 y que se caracterizaba por el

otorgamiento de un número limitado de permisos (no más de tres por persona) a cientos de personas físicas para prestar el servicio de transporte, lo cual promovía competencia entre camiones y rutas, ocasionando múltiples accidentes, muchos de ellos mortales (Robledo y Cano, 2020). En febrero de 2019, cuando la actual administración comenzó a operar la Estrategia Mi Transporte, El Registro Estatal de Movilidad determinó que existían, hasta el momento, un total de 4 mil 235 concesiones otorgadas a personas físicas por gobiernos anteriores. Esta gran dispersión dificultaba enormemente que la SETRAN pudiera ejercer un control estricto de la calidad del servicio, por lo que el objetivo, como ya se comentó, fue migrar hacia un esquema mucho más consolidado al que se le denomina Ruta-Empresa, donde un número acotado de empresas legalmente constituidas pudieran recibir una concesión por 10 años para operar rutas previamente definidas por la autoridad, con unidades debidamente equipadas, choferes acreditados y un sistema de pago electrónico. Es importante señalar que la adopción del modelo Ruta-Empresa se apegó a lo establecido en el artículo 99 de la *Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco* de 2013, donde se establece que la concesión para servicio colectivo de pasajeros debe otorgarse únicamente a personas jurídicas, con lo que se excluía personas físicas de operar el servicio, tal y como había venido ocurriendo bajo el modelo tradicional. Además, la ley citada indica que no existe un límite máximo en el número de concesiones que se le puede otorgar a una empresa, siempre y cuando ésta demuestre capacidad para operar más de una ruta.

Las convocatorias para participar en los concursos para el otorgamiento de las concesiones de las diferentes rutas establecieron una condición importante: solo tendrían derecho a participar quienes ya prestaban el servicio en las rutas respectivas, para lo cual tenían que demostrar que contaban con algún título vigente.⁴ Se excluían a quienes pudieran haber estado operando en las rutas de manera ilegal. En cualquier caso, una condición esencial para participar era estar legalmente constituido como empresa, lo cual obligó a que todas las personas físicas que prestaban el servicio de transporte público en una ruta determinada tendrían que unirse para constituirse en una sola figura legal. Esto queda de manifiesto en el primer requisito que la convocatoria establecía para las propuestas técnicas:

⁴ Esto se demuestra, por ejemplo, en la Convocatoria para participar en el concurso para el otorgamiento de la concesión de la ruta complementaria 04 (C 04), publicada en el *Periódico Oficial del Estado de Jalisco* el 8 de febrero de 2020.

Copia simple del acta constitutiva de la empresa que constituyeron todos los actuales Prestadores del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la modalidad de colectivo en el Área Metropolitana de Guadalajara de la ruta 110 a concursar que participan y que acredite el porcentaje de participación de cada socio que lo conforme. (El subrayado es del equipo evaluador).

Otros requisitos de la convocatoria que conviene destacar es que las partes oferentes debían renunciar a los derechos de los contratos de subrogación, concesión o autorización temporal que tuvieran vigentes, a cambio de la concesión a la persona jurídica constituida. También se comprometían a adquirir seguros de sus vehículos, a cumplir las normas generales de carácter técnico respecto a las características de los vehículos para proveer el servicio de transporte de pasajeros y a cumplir la nueva norma técnica del Sistema Interoperable de Recaudo, esta última para implementar el pago electrónico en cada una de las unidades vehiculares. Otro aspecto destacable de las convocatorias es que las partes oferentes se comprometían a contratar a sus choferes bajo los términos de la *Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco*, con lo cual se esperaba que el personal operario cumpliera con estándares de acreditación de calidad del servicio, pero también de la legislación laboral, incluyendo el alta en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Esto último significaba un cambio importante respecto al modelo hombre-camión, donde los choferes competían por subir pasajeras(os) para maximizar sus ingresos, aunque ello generará accidentes. Bajo un esquema de contratación de choferes bajo los términos de la legislación laboral, la nueva estrategia buscaba evitar tal comportamiento.⁵ Finalmente, las partes oferentes debían presentar una propuesta económica que garantizara la viabilidad de la empresa para la prestación del servicio, para lo cual debían demostrar capacidad económica y financiera para operar la ruta, tales como un análisis de riesgo crediticio y patrimonial.

⁵ El *Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco* establece, en su artículo 68, que los conductores del servicio de público de transporte deben contar con el beneficio de que se vean cubiertos los lineamientos salariales y la jornada laboral que establece la *Ley Federal del Trabajo*.

3.1.2 El Registro Estatal de Movilidad y Transporte

El Registro Estatal de Movilidad y Transporte es la base de datos del Ejecutivo estatal donde se administra y se protege toda la información referente a la movilidad y el transporte en el Estado de Jalisco, es decir a actos de autoridad de la Secretaría de Transporte. En lo que se refiere a la estrategia “Mi Transporte”, el Registro concentra la siguiente información:

- a) Las concesiones otorgadas a empresas prestadoras del servicio de transporte público en la modalidad de colectivo.
- b) Los vehículos registrados por cada empresa concesionaria.
- c) La inscripción de choferes autorizados para conducir unidades de transporte masivo y colectivo, a quienes se les asigna una licencia de conducción de tipo C2.

Para que una concesión quede inscrita en el Registro, la empresa debe estar constituida legalmente y contar con un título de concesión en el que se establece explícitamente el derrotero de la ruta (es decir el origen, destino y paradas de cada ruta en ambas direcciones), el número de vehículos con que se operará el servicio y el plan operativo de la ruta. Para que los vehículos queden inscritos en el Registro, deben ser objeto de verificación física ante la Dirección General de Transporte Público con el fin de que se constate y acredite que cumplen con la revista mecánica, tal y como se establece en el artículo 335 del *Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte*. Además de la revisión mecánica mencionada, se revisa la factura y póliza de seguro de cada vehículo, así como que cumpla con la obligatoriedad de que su modelo no sea mayor a 10 años. Sin embargo, una funcionaria entrevistada comentó que, durante la transición al modelo Ruta-Empresa, hubo tolerancia a esta última disposición, buscando que las nuevas empresas concesionarias consiguieran financiamiento para sustituir sus vehículos. Una vez inscrito un vehículo en el Registro, recibe un holograma como constancia de su inscripción. Finalmente, el personal operario de los vehículos de las empresas concesionarias también requiere estar inscrito en el Registro. La Estrategia Mi Transporte no ha modificado la práctica que prevalecía anteriormente en la cual la renovación de licencias para choferes de las unidades se llevaba a cabo cada cuatro años. Sin embargo, para recibir su licencia y permanecer inscrita en el Registro, la persona operaria debe realizar un examen médico, un examen *antidoping* y haber acreditado cursos de capacitación de manera anual. Una

vez inscrita, la persona recibe un gafete que debe portar dentro de la unidad de manera visible para las personas usuarias.

3.1.3 La capacitación, acreditación y supervisión del personal operario

Aunque no se trata de procesos nuevos asociados a la Estrategia de Mi Transporte, la capacitación, acreditación y supervisión del personal operario del transporte público son elementos importantes para que la política pública logre su objetivo de que el servicio de transporte público opere con calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia. La base legal de la capacitación se encuentra en el *Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco*, la cual, en su artículo 68, establece a la capacitación como uno de los derechos del personal operario del transporte público: “Los derechos de los conductores del transporte público son (...) Capacitarse de modo permanente y asistir a los cursos que la Secretaría, sus empresas o agrupaciones así lo determinen”. El mismo reglamento establece como obligación del personal operario asistir a todos los cursos de capacitación que la autoridad designe. La capacitación, sin embargo, no la realiza directamente la SETRAN, sino a través de Centros de Capacitación certificados, es decir, de instituciones privadas que los ofrecen después de haber obtenido la certificación por parte de la propia Secretaría. La base legal de la capacitación de choferes, además de la Ley y su Reglamento, es la *Norma General de Carácter Técnico que establece las Bases Generales para la Capacitación de los Conductores del Servicio Público de Transporte de Personas y Objetos, así como de los Centros de Capacitación*. Esta norma data de 2008 y no ha sido sustituida hasta el momento. La norma técnica mencionada señala que las personas que operen unidades de transporte público deben tomar el curso de capacitación una vez al año con una duración mínima de 40 horas. Sin embargo, no establece criterios pormenorizados que deban cumplir los programas de capacitación impartidos por los centros, solo se limita a enunciar los siguientes aspectos temáticos que se deben considerar:

- a) Sensibilización y conocimiento de los aspectos primordiales en materia de seguridad vial
- b) Conocimiento de la ley y del reglamento
- c) Conocimiento de los sistemas y componentes del vehículo de mecánica preventiva correctiva y de emergencia, así como el reporte de fallas

- d) Dominio de técnicas de manejo preventivo
- e) Conocimiento de cómo trabajar en equipo
- f) Conocimiento sobre los beneficios económicos de la adecuada operación de la unidad
- g) Dominio de conocimientos de la calidad en el servicio y psicología del usuario
- h) Conocimiento sobre desarrollo y perspectivas del transporte público de personas
- i) Enseñanza primordial en materia de ética
- j) Dominio de técnicas del manejo de impulsos y sentimientos
- k) Desarrollo y sensibilización en materia de principios valores hábitos y actitudes
- l) Conocimientos básicos de primeros auxilios

En lo relativo a la acreditación del personal operario por parte de la SETRAN, el Reglamento establece que éste debe contar con un gafete expedido por dicha Secretaría, para lo cual se debe cumplir con diversos requisitos, entre ellos contar con licencia de conducción vigente y constancia de aprobación del curso de capacitación para conductor de vehículos de transporte público de pasajeros. El gafete tiene una temporalidad de un año.

3.1.4 El Sistema Integrado de Recaudo

El Sistema Integrado de Recaudo (SIR) es el mecanismo que asegura que las personas usuarias del servicio de transporte público puedan viajar con un único medio de pago en sus distintas modalidades, aunque de manera particular en las de colectivo y masivo. La *Norma general de carácter técnico que especifica las características del Sistema Integrado de Recaudo para los sistemas de transporte público masivo y colectivo* (que en lo sucesivo se le llamará “norma general del SIR”) denomina a este medio único de pago como “Tarjeta Inteligente sin Contacto”, aunque también se le conoce coloquialmente como la “Tarjeta Mi Movilidad”.

Según su norma general, el SIR funciona de la siguiente manera. Cada empresa concesionaria de transporte público se encarga de contratar a un “operador de recaudo”, es decir a una empresa dedicada al suministro, administración, instalación, operación y mantenimiento de equipos tecnológicos de prepago, recaudo y monitoreo. Las empresas que prestan el servicio de transporte eligen libremente a su operador de recaudo, siempre y cuando éste último demuestre cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en la

citada norma técnica. Es decir, la SETRAN se limita a validar que los operadores de recaudo cumplan con las especificaciones técnicas de la norma. Cada unidad vehicular debe contar con un lector de las tarjetas inteligentes, pero también con alcancías para que las personas usuarias que no cuentan con tarjeta realicen su pago con monedas. La función del SIR consiste en rastrear con precisión el flujo de pagos que la gente realiza a través de las tarjetas inteligentes durante sus trayectos, lo cual puede significar el uso de más de una ruta y más de un medio de transporte (por ejemplo, un medio de transporte masivo como el tren ligero, una ruta troncal y otra complementaria). Desde la perspectiva de la persona usuaria, el SIR es útil porque rastrea cada uno de los transbordos realizados, algunos de los cuales no requieren un pago adicional y otros permiten aplicar un descuento a la tarifa normal. Desde la perspectiva de las empresas prestadoras del servicio de transporte, el SIR es útil porque identifica los pagos que se les deben acreditar. Para esto último, la norma técnica del SIR establece dos mecanismos importantes: 1) El Fideicomiso Maestro, en el cual se depositan los ingresos recaudados en el SIR y 2) la Cámara General de Compensación, la cual centraliza toda la información sobre los movimientos de pago realizados en el sistema de transporte público y calcula el saldo neto que a cada empresa corresponde recibir.

Es importante enfatizar que detrás del SIR hay diversos actores, uno de los cuales es el Comité Rector del SIR, órgano colegiado que cuenta con la información relativa al tráfico y pago de viajes realizados y que se encarga de garantizar que cada uno de los actores reciba la remuneración correspondiente. En el Comité Rector del SIR participa el Gobernador del Estado a través del Secretario de Transporte, así como otros funcionarios estatales. Otro actor importante es el Comité Técnico del Fideicomiso en donde también participan autoridades estatales, pero también representantes de las empresas de transporte con concesión vigente y de las empresas operadoras de recaudo.

3.1.5 Los apoyos económicos para la renovación del parque vehicular y la instalación de tecnología para el Sistema Integrado de Recaudo

La transición del modelo hombre-camión al de Ruta-Empresa implica que las empresas concesionarias de las rutas del transporte público cuenten con unidades vehiculares funcionales para las necesidades de quienes utilizan el servicio, con sistemas de combustión que minimicen el impacto ambiental de sus emisiones y equipadas con las

tecnologías apropiadas para permitir el pago electrónico. Para atenuar el efecto económico que conlleva la renovación vehicular y la instalación de la tecnología asociada al SIR en las unidades de transporte, el Gobierno de Jalisco promovió tres programas de apoyo:

- a) Un programa de apoyo económico a las empresas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros para la renovación del parque vehicular.
- b) Un programa emergente de apoyo económico a las empresas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros que realizaron la chatarrización de unidades que concluyeron su vida útil en 2018.
- c) Un programa de apoyo a empresas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros para implementar el sistema de pago electrónico en sus unidades.

El programa de apoyo económico para renovación del parque vehicular se creó en 2020 mediante el Acuerdo de apoyo económico para la renovación del parque vehicular⁶ y emitió sus reglas de operación en febrero de 2021, estableciendo como objetivo general “mejorar las condiciones de circulación, reduciendo los riesgos a sufrir percances viales para los diferentes usuarios de las vialidades, debido a la incorporación de nuevas y mejores tecnologías mejorando la visión periférica de los conductores, los sistemas de tracción, frenado y suspensión”. Sus objetivos específicos son dos: 1) renovar el parque vehicular del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros, 2) entregar apoyos económicos a las empresas prestadoras del servicio para la renovación del parque vehicular de aquellas unidades que cumplieron los periodos de su vida útil. La población objetivo del programa son las empresas prestadoras del servicio de transporte y operan en el Área Metropolitana de Guadalajara y en las áreas metropolitanas de Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos. En 2021 el programa tuvo un presupuesto

⁶ Acuerdo del ciudadano gobernador constitucional del Estado Libre y Soberano de Jalisco, para el otorgamiento del apoyo económico a los prestadores del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros en las áreas metropolitanas de Guadalajara, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos para generar mecanismos sustentables para la renovación del parque vehicular como parte de la ejecución de la etapa 2 del Programa para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público “Mi Transporte”.

autorizado global de \$100 millones de pesos (continuó en 2022 con un presupuesto de \$197 millones 960 mil 600 pesos). El apoyo consiste en subsidiar una fracción del precio de los vehículos adquiridos. Conforme el precio del vehículo disminuye, el programa cubre una mayor proporción del mismo y viceversa (el porcentaje que cubre va desde 20% hasta 36%). Las empresas beneficiarias no eligen libremente el tipo de vehículo a adquirir, pues es SETRAN la que lo determina en función de las necesidades de cada ruta.

El segundo programa consiste en un apoyo económico a empresas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros que realizaron la chatarrización de unidades que concluyeron su vida útil en 2018. Se trata de una intervención a la que se califica “de rescate” a entidades prestadoras del servicio que en años anteriores adquirieron una unidad modelo 2019 para participar en un programa de “chatarrización” (aunque las reglas de operación del programa no definen este concepto, éste se entiende como la destrucción física de vehículos obsoletos para su sustitución por unidades nuevas) impulsado por la administración 2012-2018. Las reglas de operación, sin embargo, no definen con claridad qué problema se presentó en el proceso de chatarrización anterior que justifica que la actual administración haya decidido rescatar a las entidades transportistas que participaron “de buena fe” en el primero. En la sección de “antecedentes”, las reglas de operación ofrecen la siguiente explicación:

Las presentes REGLAS DE OPERACIÓN son constituidas para el rescate de los PRESTADORES DEL SERVICIO que adquirieron unidades de transporte modelo 2019 en el ejercicio fiscal 2018, siempre que hubieren presentado solicitud ante la Dirección General de Transporte Público con fecha anterior al 5 de diciembre del 2018 con la intención de participar en un programa de chatarrización implementado por la administración del Gobierno del Estado de Jalisco en el periodo 2012-2018, el cual no fue consolidado y ejecutado de manera correcta. Esta situación ahora afecta a diversas rutas de transporte, ya que para obtener el beneficio en la adquisición de unidades nuevas debían presentar, como requisito indispensable, el certificado de destrucción de las unidades de transporte que hubiesen concluido su vida útil y con eso beneficiar al medio ambiente para contribuir con los criterios para garantizar una mejor calidad de vida. En estos momentos, las unidades adquiridas se encuentran en operación por lo que, retirarlas de la circulación pondría en riesgo la prestación del servicio y dejaría en el desamparo a más de 49 mil usuarios diarios de dichas rutas y afectaría el Derecho a la movilidad y libre circulación, y con esto ser podría ver afectado la calidad de vida de los ciudadanos, por complicaciones de movilidad.

El objetivo general del programa es la entrega y seguimiento de los apoyos económicos a personas prestadoras del servicio transporte de transporte público de pasajeros que adquirieron unidades nuevas modelo 2019 en el ejercicio fiscal 2018 con la intención de participar en un programa de chatarrización ejecutado por el Gobierno del Estado de Jalisco en el periodo 2012- 2018, a fin de evitar que la operación del sistema integrado de transporte se ponga en riesgo. Sus objetivos específicos son dos: 1) revisar las condiciones jurídicas para la dotación de dichos apoyos, lo que significa identificar a quienes de buena fe solicitaron el apoyo gubernamental para la renovación de unidades de transporte, basado en la chatarrización de unidades en el año 2019 y 2) establecer el mecanismo para dictaminar a las personas beneficiarias y hacerles la entrega de los apoyos mencionados. La población objetivo del programa son las personas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros que operan en las Áreas Metropolitanas de Guadalajara, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos. En 2021 el programa tuvo un presupuesto autorizado global de \$83 millones de pesos (continuó en 2022 con un presupuesto de \$28 millones 138 mil 500 pesos). El apoyo consiste en un subsidio de 15% del valor de la unidad (antes de IVA) o un máximo de \$253 mil 500 pesos.

Finalmente, en 2019 existió un programa de apoyo económico para que las empresas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros implementaran el sistema de pago electrónico en sus vehículos, es decir para formar parte del SIR, tal y como se describió en la sección anterior. Sus reglas de operación se publicaron en mayo de 2019 y, al igual que en los dos programas anteriores, se trató de un apoyo que se otorgó en una sola ocasión y que limitó su cobertura a las empresas que operan en el AMG. El apoyo ofreció un monto máximo de \$80 mil pesos por persona beneficiaria y el programa tuvo un presupuesto de \$310 millones de pesos.

3.2 Análisis y evaluación de los procesos de la estrategia

3.2.1. Las concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa

De acuerdo con el funcionamiento del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, el proceso de otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa consistió en tres etapas: 1) el lanzamiento de la convocatoria, 2) la constitución de las empresas y 3) el concurso de concesiones. La primera etapa tuvo como objetivo localizar a todos los “hombres-camión”

que operaban en la AMG para realizar una base de datos que especificara quiénes eran y cuáles rutas trabajaban. Mediante esta convocatoria se obtuvo un padrón de 4,235 concesiones a personas físicas a quienes se les entregó una autorización temporal de 120 días para pasar a la siguiente etapa.

La constitución de las empresas se llevó a cabo de acuerdo con la normativa de la convocatoria, según la cual solo podrían constituirse como empresa las personas físicas que antes prestaran servicios en una ruta determinada. Según el Director de Transporte de Pasajeros, esta decisión se tomó debido a que era la manera más sencilla de agrupar a quienes prestaban el servicio bajo el modelo anterior. Una de las alternativas propuestas anteriormente había sido migrar por cuencas, pero esta propuesta no fue bien recibida por los “hombres-camión” debido a los conflictos existentes entre distintos grupos no afines. Sin embargo, el proceso no ha estado exento de estos conflictos interpersonales. De acuerdo con el grupo de discusión con las empresas concesionarias de transporte público el proceso de formación de empresas enfrentó retos relacionados con las relaciones entre los hombres-camión: “Nos juntaron a fuerzas grupos que no somos afines y eso ha creado una serie de estrés, de choques, de rompimientos para poder avanzar de una manera fluida (...) Tienes que integrarte a fuerzas en una empresa, porque si no tienes tu permiso, no tienes derecho a nada y, no te van a dar una concesión” (Grupo de discusión con empresas concesionarias de transporte público). De acuerdo con lo expresado en el grupo de discusión, este proceso causó inconformidad, estrés y frustración al dificultar la operación de las rutas. En ocasiones, algunas personas que prestaban el servicio no se lograron adaptar a los requerimientos de una empresa y decidieron retirarse:

Sí ha sido complicada la transacción a la empresa, pero depende de la gente que está liderando al grupo o la concesión. Porque hubo gente que al principio se nos complicaba el adherirlos al proyecto y al último ellos mismos decidieron retirarse, para que no pasará precisamente eso (Grupo de discusión con empresas concesionarias de transporte público).

Una vez conformadas las empresas, el tercer paso consistió en el concurso de concesiones, mediante el cual las empresas consolidadas pudieron registrar su concesión, su parque vehicular y el derrotero. Durante la entrega de concesiones se revisaron los requisitos de las unidades minuciosamente, incluyendo su factura, póliza de seguro y una revisión mecánica. De acuerdo con el funcionariado del Registro Estatal de Movilidad y Transporte en

un inicio se permitió a algunas empresas trabajar con unidades fuera de regla mientras conseguían los apoyos necesarios para sustituirlas. Asimismo, se registraron los conductores certificados. Al inicio de la administración solo un 10% de los operadores tenían concesiones como ruta-empresa, actualmente se tiene registro de 165 concesiones a Ruta-Empresa, las cuales constituyen el 100% del total de concesiones de transporte colectivo. El Cuadro 3.1 muestra la evolución del otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa, como se observa, el mayor cambio se dio en el 2020. Durante la transición al nuevo modelo al 10% de las concesiones que existían se les respetaron sus concesiones al tiempo que se revisaba que cumplieran con los requisitos para ser registradas.

Cuadro 3.1. Evolución del otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa

Año de otorgamiento	Número de concesiones otorgadas
2017	2
2018	15
2019	29
2020	119
Total	165

Fuente: elaboración propia con base en datos del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, disponible en <https://setrans.jalisco.gob.mx/transporte-publico/1030>

En el nuevo modelo, no existen límites para el número de concesiones que una empresa pueda tener, por lo tanto, mientras que hay 165 concesiones vigentes, solo 129 empresas las manejan, como lo muestra el Cuadro 3.2. La empresa que cuenta con más concesiones tiene 5, mientras que el promedio de concesiones por empresa es de 1.3.

Cuadro 3.2. Datos básicos del sistema de concesiones, según el Registro Estatal de Movilidad y Transporte

Número de concesiones vigentes	165
Número de empresas con, al menos, una concesión	129
Promedio de concesiones por empresa	1.3
Número máximo de concesiones por empresa	5
Conductoras(es) registradas(os)	2885

Fuente: elaboración propia con base en datos del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, disponible en <https://setrans.jalisco.gob.mx/transporte-publico/1030>

Asimismo, el Cuadro 3.3 muestra que 131 concesiones con 3267 (77% del total de unidades) se dieron a rutas de tipo complementario, mientras que 31 concesiones con 974 vehículos (33% del total de unidades) se dieron a rutas de tipo troncal.

Cuadro 3.3. Tipo de rutas concesionadas y vehículos

Tipo	Número de concesiones	Vehículos autorizados
Complementaria	131	3267
Troncal	31	974
Total	165	4241

Fuente: elaboración propia con base en datos del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, disponible en <https://setrans.jalisco.gob.mx/transporte-publico/1030>

De acuerdo con el Secretario de Transporte, la migración desde el modelo hombre-camión al modelo Ruta-Empresa se llevó a cabo de manera ágil y sin mayores conflictos jurídicos o sociales, lo cual es una fortaleza de la Estrategia Mi Transporte. Sin embargo, desde la formación de las empresas y el otorgamiento de las concesiones, no todas las empresas han logrado transitar al nuevo modelo. Según el Secretario de Transporte, algunas rutas han quebrado, lo que ha llevado al fenómeno del “pez grande [que] se come al pez chico” cuando empresas más grandes y establecidas compran a aquellas que no logran adaptarse al nuevo modelo, incluso menciona que empresarios externos a Jalisco han llegado a comprar rutas. Esto corresponde con lo expresado en el grupo de discusión con empresas concesionarias, donde se menciona cómo, a pesar de la conformación de las empresas, algunos transportistas no han realizado los cambios internos por completo y siguen operando bajo modelos similares a los de hombre-camión:

Un desafío para muchos de los transportistas, que, aunque ya somos ruta empresa, en la cuestión de trabajo, muchas empresas siguen en transición del proceso de una verdadera ruta-empresa. (...) siguen algunos que aún no sé incorporan. Entonces yo lo sigo considerando como un reto todavía, un desafío (...). (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

Se resalta la molestia hacia las empresas que se han incorporado al modelo ‘a medias’:

Ya vayan cumpliendo y vayan entrando a lo que de verdad es una ruta empresa, con todas las bondades y con todos los beneficios que tiene una ruta empresa y no ficticiamente cómo están trabajando, como ruta empresa, pero siguen siendo hombre-camión (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

Parte de los retos de la transición recaen en el incremento de requerimientos del modelo Ruta-Empresa, es decir el incremento en responsabilidades hacia Hacienda, los derechos laborales del personal operario, los préstamos para la compra de nuevas unidades, etc.

El hecho de que nosotros nos hagamos empresas trajo muchas obligaciones, muchas responsabilidades tanto de Gobierno, como de Hacienda y como a todos los que conlleva una empresa y gastos se nos duplicaron o triplicaron los gastos. (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

Conforme va creciendo este proyecto aumentan los requisitos. Pero ahí vamos, los que estamos aquí, al menos sí. Faltan detallitos, pero vamos caminando. (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

Sin embargo, para quienes ya operaban bajo el modelo Ruta-Empresa la transición resultó menos difícil:

Cuando surge esta parte de la ruta empresa en el transporte o de SETRAN en aquel entonces, nosotros ya habíamos trabajado como ruta-empresa, ya habíamos estado como empresa. Entonces no nos resultó difícil meternos en ese carril. Deudas, administración, todo en conjunto, como lo que es una empresa. Para nosotros siempre ha sido la visión de empresa. Lamentablemente, la ley anterior no lo permitía. (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

De acuerdo con el Director de Transporte de Pasajeros, aún no existe un requisito de salario fijo para los operadores puesto que esto es competencia de la Secretaría de Trabajo y además resulta un tema complejo porque muchos choferes y choferesas prefieren ganar por comisión.

Estos retos y dinámicas llevan a que exista una gran heterogeneidad en el manejo de las empresas concesionarias. Los empresarios mencionaron la necesidad de una mayor participación de la Secretaría de Transporte para consolidar el modelo, pues consideran necesario que se identifique a aquellas empresas o socios que internamente no cumplen con los requisitos y continúan operando bajo el modelo Hombre-Camión:

Que se metiera [la Secretaria de Transporte] un poquito como adentro a las particularidades de cada empresa, preguntar: “¿Por qué tienen

problemas en hacerlo lo que yo le pedí?”. “Que ya tiene un término de vencimiento y no lo ha cumplido”. Porque dentro se van a dar cuenta que hay socios, que la verdad, no es para que estuvieran ahí. (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

3.2.2 El Registro Estatal de Movilidad y Transporte

De acuerdo con el funcionamiento del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, el Registro participa activamente en cinco momentos clave de la política de “Mi Transporte”, explicados a continuación:

1. Registro de “hombres-camión” durante el lanzamiento de la convocatoria, a quienes se les otorgó la autorización temporal de 120 días;
2. Registro de las empresas constituidas por los “hombres-camión”;
3. Registro de las concesiones otorgadas a las empresas, incluyendo:
 - a. Derrotero de la concesión.
 - b. Registro de su parque vehicular verificando factura, póliza de seguro y revisión mecánica. Una vez registradas las unidades se les otorgó una constancia y un holograma.
 - c. Registro de personal operativo comprobando que cumplan con el requisito de su licencia e incluyendo un examen antidoping.
4. Registro de la sustitución de unidades tras el concurso de renovación de unidades de la Dirección General de Transporte. El registro debe crear un padrón donde se muestre cuáles unidades obsoletas fueron sustituidas por nuevas y donde se compruebe que las nuevas unidades cuentan con su factura y su póliza de seguro. Actualmente el registro de sustitución de unidades se encuentra en proceso y el padrón no ha sido completado.
5. Registro de las garantías otorgadas por las empresas al adquirir unidades con créditos. En el Registro se muestra que la empresa cuenta con un acto hacia una financiera por la adquisición de cierto número de unidades. Estas garantías quedan en el Registro hasta que la empresa concesionaria cumpla con sus obligaciones financieras.

De acuerdo con la entrevista realizada con personal funcionario del Registro, actualmente un tema prioritario es la ampliación del gobierno electrónico mediante el Registro Digital,

una plataforma adquirida con apoyo de la Secretaría de Economía. El objetivo es migrar los trámites a una modalidad digital para lograr mayor agilidad y facilitar los procesos de los concesionarios. Al momento de la entrevista, el Registro se estaba preparando para lanzar la modalidad digital de los trámites para registro de concesiones, registro de vehículos y registro de redes de transporte. Según la directora del Registro Estatal, la pandemia COVID-19 mostró la necesidad de proteger los procesos gubernamentales de la presencialidad, por lo que la ampliación del gobierno electrónico se volvió una prioridad. Además del Registro Digital, se creó un apartado en la página electrónica de la Secretaría donde se puede consultar la información actualizada sobre las autorizaciones, concesiones, vehículos y conductores que se encuentran registrados. En lo que resta de la administración actual, se busca trabajar para dejar un Registro Estatal eficiente, transparente y con capacidad de brindar un servicio electrónico.

3.2.3 La capacitación, acreditación y supervisión del personal operario

De acuerdo con el funcionamiento de Seguridad Vial, el personal operario debe actualizar su capacitación cada año para poder obtener su gafete, de acuerdo con la norma técnica del 2008. Asimismo, desde el año 2022 se volvió obligatorio que los operadores tomen el curso sobre personal usuario vulnerable. Para que una escuela se certifique como proveedora de cursos, la Dirección General de Seguridad Vial verifica que la escuela que busque certificarse cumpla con los requisitos de la norma técnica⁷. Asimismo, durante la operación de la escuela se monitorea que el contenido de los cursos sea compatible con lo diseñado por la Dirección de Investigación y Cultura Vial. Debido a la pandemia, durante el periodo de marzo a diciembre de 2020 las escuelas debieron de mudar sus cursos a la una modalidad digital. De acuerdo con datos de la SETRAN, a inicios del 2022, seis escuelas estaban certificadas para impartir las capacitaciones de manera virtual, como se muestra en el Cuadro 3.4. Actualmente, las escuelas han regresado a la modalidad presencial. Como se observa en el Cuadro, el número de capacitaciones a personal operario con

⁷ Norma General de Carácter Técnico que establece las Bases Generales para la Capacitación de los Conductores del Servicio Público de Transporte de Personas y Objetos, así como de los Centros de Capacitación.

licencia C2 por parte de estos Centros Certificados ha ido aumentando desde el 2019, alcanzando un máximo de 2961 capacitaciones en 2021⁸.

Cuadro 3.4. Centros Certificados con Plataforma para cursos en línea.

Centro	Página web	Número de capacitaciones C2		
		2019	2020	2021
Centro de Adiestramiento Profesional para Conductores de Autotransporte (CEAPAC)	https://ceapac.mx/moodle/	NA	1406	2230
TRANSPORTALENT (TT)	https://transportalent.moodle.school/login/index.php	NA	70	7
CONALEP		750	577	355
Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ)	https://www.utj.edu.mx/oferta-academica/educacion-continua/certificacion-para-conductores-de-transporte-publico/	7	38	75
IDEFT	https://capacitacionvirtual.ideft.edu.mx/	1236	506	106
Instituto Profesional de Capacitación (IPC)	https://www.ipctransporte.com/	106	175	188
TOTAL		2099	2772	2961

Fuente: SETRAN (2022).

A pesar de que el Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco establece como obligación del personal operario asistir a todos los cursos de capacitación que la autoridad designe, únicamente 4 de los 10 choferes y choferesas presentes en el grupo de discusión afirmaron haber asistido a los cursos y capacitaciones. Una de las principales razones para la inasistencia es que el personal operario debe financiar sus propias capacitaciones y la mayoría no recibe ayuda por parte de sus empresas. La mayoría de las empresas no brindan capacitaciones adicionales o complementarias a su personal operario; sin embargo, una persona asistente al grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público mencionó que su empresa sí cuenta con una escuela de capacitación, cuyos resultados no han sido óptimos:

Les damos capacitación en recursos humanos, de manejo del estrés, de trato de usuario y sí lo vas mejorando, pero sí es bien difícil porque la gente es de baja escolaridad. No captan todo lo que viene siendo las relaciones humanas para que traten bien al usuario (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

⁸ El cuadro no incluye centros previamente (2019, 2020) certificados que no cuentan con certificación actualmente.

Este costo se suma al precio de las licencias, también financiadas por el mismo personal operario y por tanto se convierte en un obstáculo para obtener capacitación a pesar de que existe interés por asistir a las capacitaciones: “Claro, toda capacitación es buena. Entonces si las implementan pues bienvenidas. Pero nos las van a cobrar como el curso y la licencia” (Grupo de discusión con choferes del transporte público). En el mismo grupo de discusión se mencionó que los costos de las capacitaciones anuales rondan los 1200 pesos: “La última vez que pagué fueron como \$1200, depende de la escuela. Yo la hice en el CECATI. Ya viene el terror porque en noviembre se me vence” (Grupo de discusión con choferes del transporte público). La revisión de los cursos en línea que ofrecen los Centros Certificados arrojó precios entre los 750 y los 900 pesos mexicanos, pero no todas las páginas informaban sobre el costo. Otro obstáculo que el personal operario identifica para la toma de capacitación es la dificultad de saber si las escuelas capacitadoras están autorizadas por la SETRAN. Algunos mencionaron haber tomado cursos que no les fueron validados debido a que la empresa no estaba certificada, lo que genera confusión y desconfianza por parte del personal operario.

En cuanto a los temas que se abordan durante los cursos, personal entrevistado del área de seguridad vial mencionó “el lado humano del conductor”, “calidad en el servicio”, “usuarios vulnerables”, “error y vulnerabilidad humana” y “velocidad y conducción”. Por su parte, el personal operario del grupo de discusión mencionó temas como el manejo de estrés y actuación en casos de acoso hacia las mujeres. El personal operario expresó especial aprecio a los cursos sobre el estrés, pues consideran que son útiles para aprender a manejar situaciones de alta presión y que les ayudan a tener un mayor control de sus emociones al momento, así como mayor resiliencia hacia las adversidades que se presentan, mejoras en la relación con su familia, reducción de enfermedades y, bienestar físico y emocional.

Si lo han visto es muy positivo porque estamos estresados donde es necesario nada más y también manejamos temas de manejo defensivo para evitar eso, manejar estresados todo el tiempo. Nada más emplearlo donde sea necesario, aplicarlo donde consideras necesario, ya después aminoramos el estrés. Ya después el cuerpo, la alimentación y la actividad física, todo eso lo hemos llevado a cabo y al parecer es positivo. Se redujeron, según la empresa, bastante accidentes y se aumentó la calidad de vida. (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

La Figura 3.1 muestra un ejemplo del programa de aprendizaje de una Certificación Estatal, en este caso impartida por el CEAPAC. Se observan temas como salud y atención, marco normativo, manejo y seguridad vial, conducción técnica económica y otros referentes al desarrollo humano de los conductores como la atención a grupos vulnerables, el manejo defensivo, la inteligencia emocional y la mecánica básica.

Figura 3.1. Programa de Aprendizaje para el “Curso Básico para Conductores Profesionales del Transporte Público de Pasajeros” del CEAPAC.



Fuente: CEAPAC (2022).

En las escuelas certificadas por la SETRAN se imparten los mismos cursos cada año, esto es una de las principales críticas por parte de los empresarios y el personal operario, ya que el contenido se vuelve repetitivo y poco útil en la práctica en lugar de contribuir al desarrollo profesional del personal operario.

Llevan lo mismo, ven lo mismo las 16 horas del curso, por eso, mejor pagar para no ir. Mejor, al final de esos cuatro módulos, les dieras tú un certificado con valor expedido por la SEP que fuera algo con valor curricular, una carrera técnica o que los avalara. Para ellos sería mejor, si tú realmente les das un curso al final de mecánica, nos vamos a ahorrar que te desviele en un camión y que te cueste económicamente el error por no ponerle agua o por no ponerle aceite. Pero, no es así, es negocio de algunos cuantos entonces cada 2 años. (Grupo de discusión con empresas concesionarias de transporte público).

En la Dirección de Seguridad Vial están al corriente de esta debilidad por lo que actualmente se trabaja para que los cursos sean distintos cada año con el fin de proveer mayor especialización para los operadores.

En las escuelas certificadas, cada año se da el mismo curso y estamos trabajando para hacer un distintivo para que cada año haya algo diferente: desarrollo humano, inteligencia emocional, manejo defensivo, etc. A partir de esta administración se cambió el contenido de los cursos que ofrecen las escuelas certificadas y este año se pretende iniciar con el primer distintivo para todos los conductores (Directora de Investigación y Cultura Vial).

En cuanto al enfoque de género de los cursos, personal funcionario de la Dirección de Seguridad Vial mencionó que uno de los temas de los cursos es el de “Equidad de género” y reafirman la importancia de involucrar la equidad de género en todos los cursos de transporte público. En el grupo de discusión de personal operario se mencionó que la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres ha impartido cursos en temas de igualdad de género. En estos cursos se han abordado temas como el papel del conductor(a) ante casos de acoso a mujeres pasajeras y se ha concientizado al personal operario sobre la situación de violencia de género en México.

A nosotros nos capacitaron por parte de México. Teníamos que hacerlo en el celular, porque era durante la pandemia, cursos en línea. (...) La verdad, no recuerdo el nombre [de la institución]. Solo recuerdo que (...) nos explicaban cómo era el acoso en México y que si teníamos algún de estos problemas en Guadalajara. Le comentábamos nuestros puntos, lo que habíamos presenciado y cómo habíamos reaccionado como operadores de unidad. En base a eso, nos explicaron las cosas que teníamos que hacer y las cámaras que se implementaron dentro de los camiones para dar vigilancia. Que tratáramos de no recurrir a los golpes pero que tratáramos de mediar la situación y hablar a las autoridades para que ellos se hicieran cargo (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

Adicionalmente, actualmente se trabaja para extender el protocolo de violencia sexual comunitaria que se comenzó a implementar en Mi Macro Periférico al resto del sistema de transporte.

Finalmente, se menciona que el programa Mujeres Conductoras tuvo un gran impacto en empoderar a las mujeres para tomar el volante y romper patrones sobre la diferenciación basada en el sexo.

En el gobierno del gobernador Aristóteles Sandoval, tocó participar en la primera generación de mujeres conductoras (...) Las mujeres venían sin experiencia alguna, algunas ni sabían conducir y nos tocó iniciar desde abajo. Creo que en ese programa sí tenían ayuda [económica]. Ese programa fue promovido por parte de Movilidad y creo que sí les dieron una ayuda. De ese programa salieron como 30-33 mujeres, que no todas siguieron, pero sí hay 2 o 3 que están en el proyecto de la línea 3 del tren ligero. (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

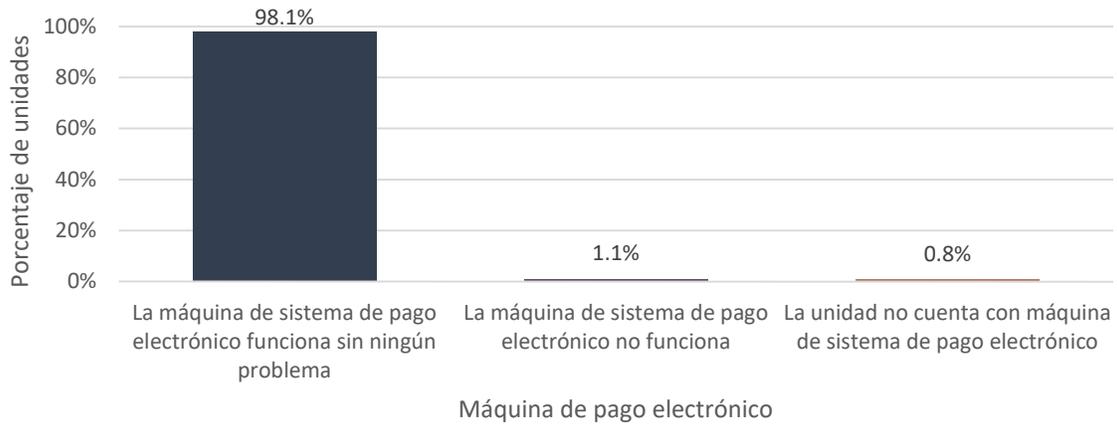
Asimismo, el personal operador coincidió en la necesidad de implementar un programa similar al de Mujeres Conductoras para atraer a jóvenes varones al oficio de transportista ya que perciben que la mayoría de los conductores son mayores de 30 años y temen que este oficio se extinga:

Aquí considero que, si este oficio no se renueva, está destinado a morir. Porque la mayoría tenemos más de 45 años. Un conductor joven para nuestro oficio es de 30-35, ese es el joven. No están captando gente que venga a manejar por los esquemas de ingreso. (...) Ya no hay una facilidad de ingreso, al contrario, hay muchos bloqueos para pertenecer al ramo, como si tuviéramos millones, como si fuera un gran trabajo. Bueno, sí es, pero no es para que una persona deje todo lo que tiene y se venga a dos meses a un curso sin ganar nada y pagar y venir a trabajar, no creo. La gente que trabaja es por necesidad. No sé si sería buena idea implementar un esquema de captación de nuevos varones. Yo siento que, así como lo hicieron con las mujeres (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

3.2.4 El Sistema Integrado de Recaudo

El estudio de observación de unidades en una muestra de rutas indicó que 98.1% de las unidades de transporte colectivo en el Área Metropolitana de Guadalajara cuentan con una máquina de sistema de pago electrónico que funciona sin ningún problema. 1.1% de las unidades cuenta con máquina, pero no funciona y solo 0.8% no cuentan con máquina para el sistema de pago electrónico (Gráfica 3.1).

Gráfica 3.1 Evaluación del funcionamiento del sistema de pago



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

De acuerdo con la directora del SIR, la expansión del sistema de pago electrónico, su disponibilidad casi universal en las unidades de transporte colectivo, la homologación del sistema de transporte y la reestructuración financiera han llevado a un aumento de transacciones por medio de pago electrónico. Al inicio de la administración 1.5% de las transacciones totales se pagaban con la tarjeta electrónica mientras que al final de 2021 ese porcentaje llegó a 35%. Los grupos de discusión a mujeres y personas de zonas de baja cobertura reflejan este porcentaje, pues varios utilizan el pago electrónico en algunos o todos sus trayectos: “Las máquinas ya están destapadas. Al inicio que sacaron la tarjeta, siempre estaban tapadas. Pero ahorita, a mí ya no me ha tocado eso” (Mujer de 27 años, residente de El Rosario, Guadalajara). Las personas en estos grupos de discusión también mostraron apreciación hacia el nuevo sistema de pago electrónico pues, de acuerdo con algunas personas usuarias, ayuda a que “los transportistas (...) ya no estén malabareando con el dinero” (Hombre de 32 años, residente de Tlajomulco). Una de cada 10 personas encuestadas en la encuesta de percepción también reportó haber notado una mejora en la conducción por parte de los choferes sobre todo debido al hecho de no tener que manipular dinero en efectivo como medio de pago.

Además, varias personas usuarias de los grupos de discusión con mujeres mencionan la facilidad de pago con tarjeta como uno de los principales beneficios de utilizar el transporte público y aprecian la facilidad de recargar la tarjeta de pago electrónico en el Oxxo, aunque mencionan que no todos los Oxxo se han sumado a este mecanismo y que la recarga en el Macrobus no es tan conveniente ni accesible.

Yo no. Porque he ido algunos OXXO y no, es que aquí no tenemos todavía, o ahorita no, o te especifican en algún OXXO. O es ir a alguna estación de Macrobus o del tren y meter tu tarjeta, recargar. Y si yo no tengo para nada que tomar el Macrobus, de todos modos, tengo que ir a recargarla y regresarme. (Mujer de 20 años, residente de Jardines Alcalde, Guadalajara).

El Secretario de Transporte afirma que la meta es eventualmente (no necesariamente en la administración actual) llegar a un 100% de pagos con tarjeta electrónica. Sin embargo, la directora del Sistema Integrado de Recaudo opina que esta opción no es viable debido a que muchas personas no tienen acceso al pago electrónico y continúan utilizando efectivo para todas sus transacciones.

A pesar de estos avances, continúan habiendo retos en la implementación del SIR tanto desde la perspectiva de las empresas concesionarias y el personal operario como de las personas usuarias. Una de las principales problemáticas según la directora del SIR son las validaciones, en ocasiones los lectores no funcionan y los pagos no quedan registrados lo que genera retrasos en los pagos a las empresas concesionarias. Por su parte, las empresas concesionarias muestran descontento ante los retrasos en los pagos y los errores en el conteo de los folios, y expresan sentirse “víctimas del sistema” al no poder administrar su propio dinero. Actualmente, los empresarios recibían el dinero recolectado por el Sistema Integrado de Recaudo cada mes. Sin embargo, recientemente se ha tratado de agilizar el proceso para que el pago se haga en 15 días.

Sí ha sido un proceso de adaptación difícil y de menoscabo patrimonial, porque nosotros estábamos acostumbrados, ya lo decían los compañeros a nuestro dinero al día y, de repente te lo retienen un mes (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

En el grupo de discusión con choferes también se mencionó que existe confusión en la manera en que funciona el pago electrónico, pues en ocasiones las cuentas que ellos llevan de los boletos vendidos no compaginan con el dinero que reciben. En este tema, las empresas concesionarias mencionan que muy a menudo deben esperar hasta tres meses para obtener los pagos que se retuvieron debido a errores en el conteo:

Además de que ya no tienes tu dinero al día, te lo están atrasando y esos atrasos a veces son de meses y, para aclarar un asunto de esos es un lío tremendo (Grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público).

La Dirección del SIR afirma que esto último sólo ocurre en ocasiones limitadas, pero las empresas mencionan que es una situación recurrente. De acuerdo con las empresas concesionarias estos retrasos generan problemas a las empresas pues no les es posible solventar sus gastos, a pesar de que también cuentan con los pagos en efectivo que los mismos transportistas administran sin intervención del Fideicomiso. El Secretario de Transporte también admite cierta lentitud en el proceso de pago y lo atribuye a factores externos como Oxxo, el mayor cargador del sistema de pago electrónico, quien en ocasiones retiene el dinero por 7 días mientras organizan sus cuentas.

Debido a estas problemáticas, en el grupo de discusión de empresas concesionarias se mencionó que preferirían un sistema mediante el cual las empresas pudieran tener un contrato directo con el banco para poder llevar sus cuentas claras, administrar su dinero de acuerdo con las necesidades de la empresa y no tener que esperar varios meses.

Sin embargo, el Secretario de Transporte especifica que las empresas estuvieron involucradas en el proceso de elección del Banco, validaron el Fideicomiso y participan en el Comité Técnico del Fideicomiso, por lo que ya son actores con agencia y no solo testigos de la operación.

Por otro lado, también existen retos en la funcionalidad de las máquinas de cobro electrónico que llevan a algunas problemáticas tanto para empresas y conductores como para personas usuarias. El personal operario del grupo de discusión mencionó que cuando se descompone el sistema de pago electrónico o la alcancía (por ejemplo, porque se atora la moneda) se ven obligados a cobrar con monedas pasando un bote en donde las personas usuarias insertan sus monedas, las cuales posteriormente vuelven a ser ingresadas en la máquina por el personal de máquinas al final de la ruta. Otro chofer también menciona que en ocasiones las personas usuarias se aprovechan de que la máquina dejó de funcionar y pasan sin pagar, lo que afecta a las empresas y el personal operario.

Cuando falla la máquina, la validadora, nosotros pedimos que la tarjeta la pasen a la pantallita y registra todo y dice gracias, o que, si es anciano o maestro, estudiante. Nos dice la máquina y ya, se da por ende que ya está pagado. Pero cuando es de moneda, que queda

atorada la moneda, pues ahí sí pasamos al botecito “póngalo aquí”. Tenemos cámaras, nosotros no podemos agarrar dinero. Se pone, la gente deposita al llegar al término de la vuelta, reportamos que traemos monedas atoradas, al término de la vuelta ya llegamos, el personal de las máquinas llega y destraba las monedas y todas esas monedas las vuelve a meter a la máquina, las que se recolectaron en el bote, para que sean contabilizadas. (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

En el caso del corredor, nos hemos dado cuenta de que no hay acceso. Muchas veces no sirve la máquina y la gente pasa sin pagar y no es una ni dos, es muchísima gente. Y la gente que no quiere pagar, se pasa de un costado o brinca el torniquete, es muy fácil en La Calzada, que la gente acceda sin pago. Ya se ha visto, la vigilancia es muy débil. No hay algún esquema de cobro seguro, el que quiere pagar paga y el que no pasa. Esa es una forma de fuga de dinero que nos afecta a todos, no es como dicen: “al cabo tu sueldo está cubierto”, mi sueldo está cubierto de ahí, de la recaudación. Entonces la empresa que esta llevan a cabo el servicio de recaudación no está funcionando bien. (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

Las fallas en las máquinas electrónicas de pago también afectan a las personas usuarias, quienes se ven obligadas a cargar tanto con su tarjeta electrónica como con efectivo en caso de no poder pagar con la primera.

No, no siempre sirve. El lector de la tarjeta, siempre hay que estar preparado con una moneda. Es un problema y es muy generalizado porque me ha tocado ver que le funciona, no le funciona. Si hay personas que me han tocado problemas con el conductor porque los problemas de la tarjeta y no se suben. (Hombre de 37 años, residente de Haciendas de San José, Tlaquepaque).

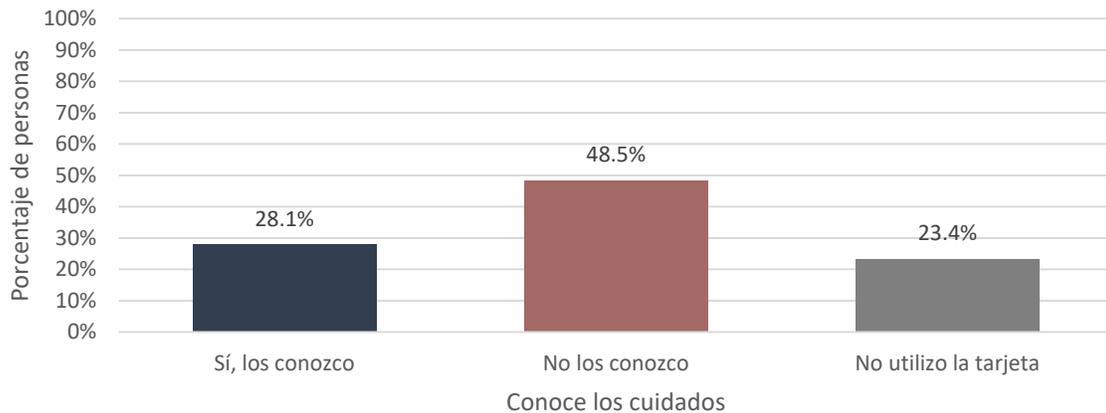
Algunas personas usuarias también reportaron haber visto a personal operario que recolecta el pasaje con bolsas en lugar de la maquina electrónica o la alcancía, a pesar de que, de acuerdo con la Directora del SIR el personal operario no puede cobrar si no sirve las máquinas, sino que está obligado a regresar a la terminal y no puede salir a ruta hasta arreglar el problema.

Es como: “tal ruta no me está dejando pagar en la alcancía”. Entonces hay normas estrictas de que, si no sirve una alcancía, la unidad tiene que dejar de operar. Tiene que llegar a base, para que no sea un problema con los usuarios. En el momento en que se den cuenta que

la máquina no sirve, ellos no deberían de subir más pasaje. Y, si quieren pagar con tarjeta electrónica y no lee la tarjeta, pasan gratis. Tienen que llegar a base, y no volver a salir hasta que la máquina vuelva a funcionar. Ahora, sí están haciendo eso otro de que no funciona la máquina y empiezan a cobrar en mano, entonces ahí sí o sí tienen una falta (Directora del Sistema Integrado de Recaudo).

Un aspecto importante a notar es que la gran mayoría de quienes utilizan la tarjeta electrónica como medio de pago desconoce los cuidados que debe tener con la misma para evitar que se dañe y deje de funcionar (más de 60%, si se excluye a quienes no la utilizan). Es también destacable que 23.4% no utiliza la tarjeta de prepago (Gráfica 3.2), cifra que probablemente disminuyó recientemente ante el inicio de operación de Mi Periférico, medio de transporte masivo cuyo uso requiere obligatoriamente el uso de dicha tarjeta.

Gráfica 3.2. ¿Usted conoce los cuidados que debe tener con la tarjeta de prepago para evitar que se dañe y deje de funcionar?

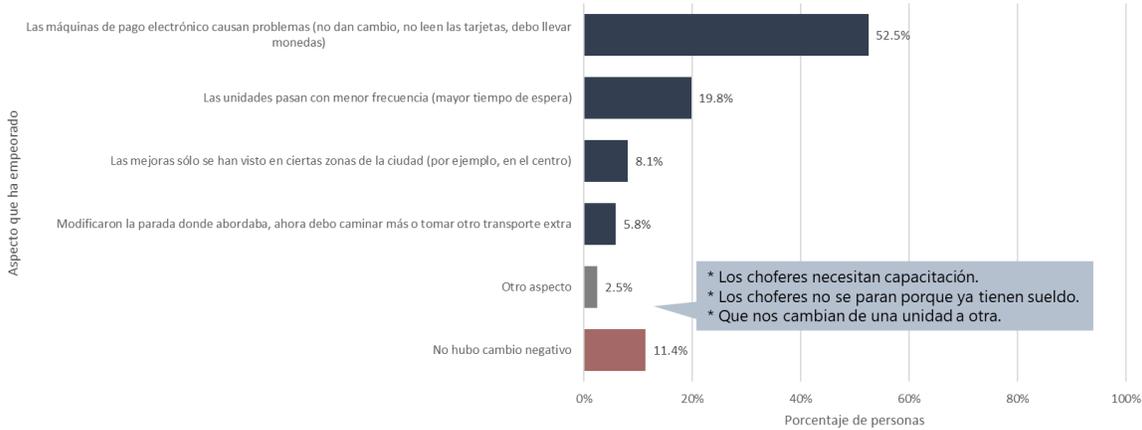


Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Los resultados de la encuesta a personas usuarias de transporte público muestran que la gente considera que el aspecto que más ha empeorado en el último año es el pago electrónico (Gráfica 3.3). Más de la mitad de las personas reportan que las máquinas causan problemas como no dar cambio, no leer la tarjeta, etc. Lo anterior implica que las personas usuarias deben cargar tanto con tarjeta como con monedas. Este aspecto destaca por ser también parte esencial de la Estrategia Mi Transporte: aunque la gente valora que

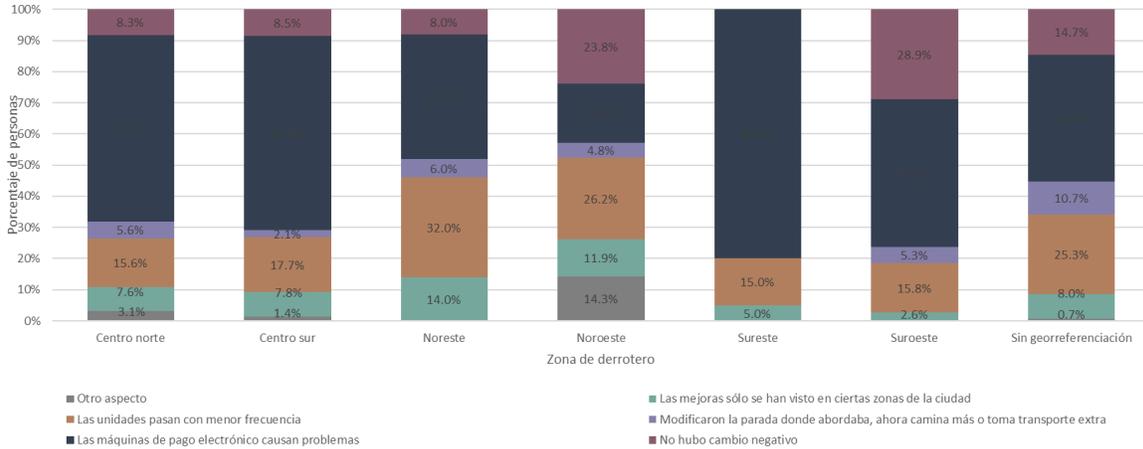
los choferes conduzcan con mayor seguridad al no manipular dinero en efectivo, al mismo tiempo reprueba que el sistema de pago electrónico falle. Como se muestra en la Gráfica 3.4), este problema es particularmente notable en la zona Sureste (80%), en la zona Centro Norte (59.7%) y en la zona Centro Sur (62.4), donde más de la mitad de las personas usuarias reportan este aspecto como el que más ha empeorado en el último año.

Gráfica 3.3. ¿Y cuál considera que es el aspecto que ha empeorado? [en el último año]?



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 3.4. ¿Y cuál considera que es el aspecto que ha empeorado [en el último año]? Cruce por zonas de derrotero.



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Una de las recomendaciones de la directora del SIR es mejorar la atención a las personas usuarias para poder atender sus quejas. Menciona que actualmente no existe un área específica de atención al usuario, por lo que no es posible asegurar que se atiendan todas las quejas, incidencias o folios. En los grupos de discusión de personas usuarias (mujeres y grupos de baja cobertura) se mencionó que, efectivamente, aquellos que habían intentado realizar una queja no recibían respuesta o no se le daba seguimiento a su caso.

3.2.5 Los apoyos económicos para la renovación del parque vehicular

De acuerdo con los datos publicados por el Registro Estatal de Movilidad y Transporte (Cuadro 3.5), 20.5% de los vehículos registrados en la modalidad de transporte colectivo son modelos 2018-2022. Sin embargo, la actualización de estos datos tiene un retraso de un mes pues muchas empresas se encuentran en proceso de renovación de flota. El Padrón de Beneficiarios de Mi Transporte, muestra que hasta el momento se han autorizado apoyos a un total de 95 empresas concesionarias (57% del total de empresas concesionarias) para la compra de 1086 unidades nuevas, lo que representa el 35% del parque vehicular actual. Por tanto, el número de vehículos nuevos reportado en el Registro podría cambiar drásticamente conforme se renueva la flota y se actualizan los datos. Durante esta transición convendría que el Registro Estatal de Movilidad y Transporte actualizara los datos que publica con mayor frecuencia para reflejar el proceso.

En la entrevista con el personal del Área de Supervisión al Transporte, se mencionó que hasta el momento únicamente se han renovado entre 30% y 40% de las unidades y que es necesario renovar el total de las mismas que rebasen su vida útil (10 años). De acuerdo con la directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, el Registro ha cuidado mucho que se sigan las reglas de operación al entregar los apoyos, por ejemplo, comprobando que se otorgue a empresas constituidas y que las unidades que serán sustituidas rebasen los 10 años de vida útil. Asimismo, el registro guarda la concesión de quienes hayan pedido un crédito para la renovación de sus unidades como medio de garantía de pago.

Cuadro 3.5. Vehículos registrados y su equipamiento

Modelo del vehículo	Vehículos registrados		Con elevador para personas con discapacidad		Con sistema de pago electrónico		Con equipo de videovigilancia	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
2000-2005	236	7.8%	16	2.0%	28	3.3%	28	3.3%
2006-2011	1044	34.3%	162	20.3%	194	22.9%	194	22.9%
2012-2017	1135	37.3%	313	39.1%	316	37.3%	316	37.3%
2018-2022	624	20.5%	309	38.6%	310	36.6%	310	36.6%
No especificado	6	0.2%						
Total	3045	100.0%	800	100.0%	848	1	848	1

Nota: es importante considerar que las cifras de equipamiento correspondientes a vehículos con modelo 2018 a 2022 del Registro Estatal de Movilidad y Transporte presentan varias celdas en blanco. Esto se debe, según su titular, a que varios vehículos todavía se encuentran en proceso de renovación de flota y a que el proceso de captura de datos se encuentra pendiente, por lo que las cifras reales podrían ser superiores a las reportadas en este cuadro.

Fuente: elaboración propia con base en datos del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, disponible en <https://setrans.jalisco.gob.mx/transporte-publico/1030>

El grupo de discusión con empresas concesionarias expresó que los apoyos del gobierno, tanto para la adquisición de nuevas unidades como para la compra de equipos de pago electrónico han sido muy bien recibidos.

Los equipos, algunos equipos fueron financiados por el Gobierno, eso sí hay que agradecer, porque como los pagó el Gobierno totalmente. Un 90% sí fue financiado por el Gobierno, se agradece. Se agradecen

las cosas buenas que están haciendo como el apoyarnos con las unidades nuevas, a los que cumple les están dando un anticipo para la adquisición de unidades. (Grupo de discusión con empresas concesionarias de transporte público).

Sin embargo, también mencionaron algunas dificultades en acceder a créditos debido a que algunos de los socios de la empresa no contaban con historial crediticio o tenían un historial negativo:

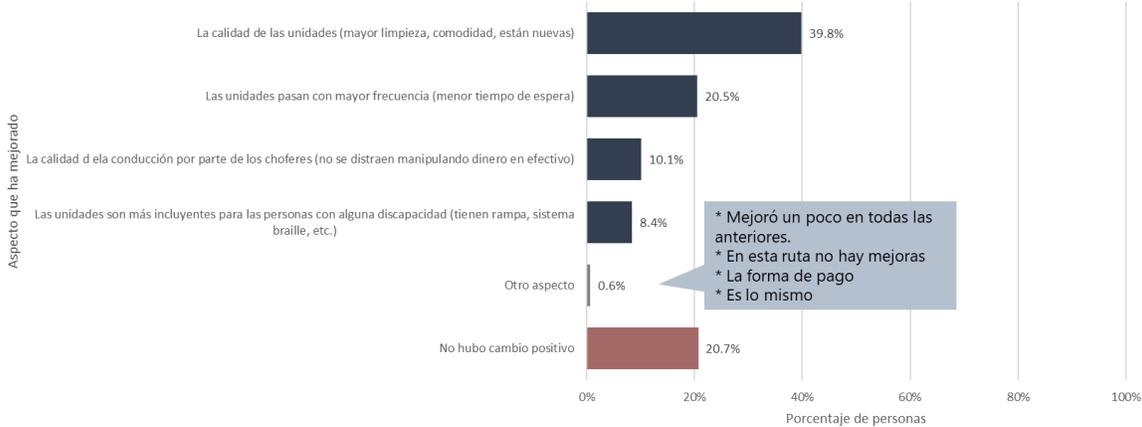
Para sacar las líneas de crédito, mucha gente que simplemente no ha sacado su tarjeta de crédito, nunca ha tenido la experiencia de un manejo crediticio, o sea como todo llega en efectivo, pues así yo llego y lo gasto. Pero nunca tenían un historial alguno, no solo no lo tenían, sino que tenían un historial negativo. Y eso nos afecta a todos porque es una sola empresa (...) Entonces vas y sacas una línea de crédito. Digamos, ellos 4 tienen un excelente historial, tienen con qué respaldarse, pero nosotros 3 somos un desastre, tenemos buró de crédito. Y ellos no pueden avanzar porque nosotros tenemos todo eso. (Grupo de discusión con empresas concesionarias de transporte público).

Como se mencionó en la sección sobre el SIR, 98.1% de las unidades observadas en el estudio de observación cuentan con una máquina para pago electrónico. Asimismo, el personal operario reportó cambios positivos en la renovación de unidades e infraestructura dentro de las mismas a partir de la implementación de la Estrategia Mi Transporte.

Ambos grupos de discusión con personas usuarias (mujeres y zonas de baja cobertura) inicialmente externaron su insatisfacción con el estado de las unidades del transporte colectivo, mencionando que existen unidades muy viejas que se hacen pasar por nuevas (conocidas como unidades pirata), asientos rotos o sueltos, hoyos en el techo y suelo, ventanas que no se abren, etc. El personal operario mencionó tener especial problema con las puertas, que en ocasiones no funcionan. Sin embargo, las personas usuarias también reconocen que el servicio de transporte público ha tenido aspectos de mejora a lo largo del último año. Según la encuesta de percepción, el primer aspecto que ha mejorado es la calidad de las unidades vehiculares, por tener éstas mayor limpieza, comodidad y por el hecho de verse nuevas (4 de cada 10 personas así lo indicó). 8.4% de las personas también mencionaron que las unidades son más incluyentes para personas que presentan alguna discapacidad. Esta mejora en la percepción sobre la calidad y accesibilidad de las unidades está estrechamente relacionada con el cambio al modelo Ruta-Empresa, y los apoyos económicos para la renovación vehicular. No obstante, también es importante notar que

20.7% de las personas encuestadas reportaron no haber percibido algún cambio positivo en el último año (Gráfica 3.5).

Gráfica 3.5. ¿Cuál es el aspecto que considera que más ha mejorado en el último año?



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Las usuarias participantes en el grupo de enfoque coinciden en que la introducción del modelo Ruta-Empresa ha ocasionado una mejora en la infraestructura y limpieza en los camiones, derivado sobre todo de que se trata de unidades nuevas, con ventanas funcionales, pisos más firmes, asientos en buenas condiciones y rampas para personas con discapacidad motriz:

Yo sí he visto muchísimos más camiones ya con rampa que antes. Definitivamente, sí hay muchísimos más ya con rampa. Antes, como dice, era uno allá, ocasionales que eran con rampa. Pero ahorita ya, casi la mayoría de las rutas traen varios con rampa. Eso sí he visto. (Mujer de 44 años, residente de Buenavista, Tlajomulco).

Otros testimonios, sin embargo, revelan preocupación de que las unidades vuelvan al estado en el que se encontraban años atrás derivado de un mantenimiento insuficiente o de que las condiciones de higiene se deterioren:

Sí definitivamente, se vio que hizo un esfuerzo en mejorar las rutas y se vio que, al principio, incluso cuando se propuso hablar muchos y se

empezaron a ver las unidades muy limpias, incluso yo sí noté que había muchos conductores como bien vestidos y todo, pero fue rápido. Ya estamos volviendo a lo mismo, se está volviendo a viciar. De hecho, sí se mejoró un poco, pero realmente va para abajo (Hombre de 25 años, residente de Puerta del Llano, Zapopan).

La encuesta también revela que 8.1% de las personas encuestadas percibe que las mejoras en el servicio y calidad de las unidades no han sido homogéneas, sino que se concentran en las zonas más céntricas de la ciudad.

Como que los camiones nuevos están de este lado. Porque si te vas y te subes a un camión de la ruta 1, que va para allá a Tlajomulco. Esos camiones solo le pusieron el aparatito ese que es para echar las monedas, pero los camiones están lejísimos. Hay un camión que hasta tiene una corneta para pitarle, para bajar. O sea, como que sí los camiones viejos van para las orillas y los camiones más nuevos están aquí céntricos (Mujer de 41 años, residente de Villa Alta, Tlajomulco).

Esto refleja que los usuarios perciben que el actual gobierno dio prioridad a la mejora de las unidades en las zonas céntrica del AMG, mientras que las periferias, que son quienes hacen traslados más largos, no se han beneficiado de este aspecto.

Una descripción más específica de las condiciones físicas de las unidades se puede encontrar en la sección de resultados del estudio de observación de unidades en una muestra de rutas (5.1.1).

3.3 Análisis de la cobertura territorial y horaria de la Estrategia Mi Transporte

3.3.1 *Un ejercicio para estimar la cobertura del transporte público*

La Figura 3.2 es un mapa de la red de transporte público (colectivo y masivo) que opera en el AMG, elaborado a partir de un ejercicio de georreferenciación hecho por el equipo de evaluación con información de la SETRAN del 7 de diciembre de 2021.⁹ El mapa muestra las rutas troncales con líneas de color verde, las complementarias con líneas de color verde suave y las rutas alimentadoras con líneas amarillas. Puede observarse la presencia de

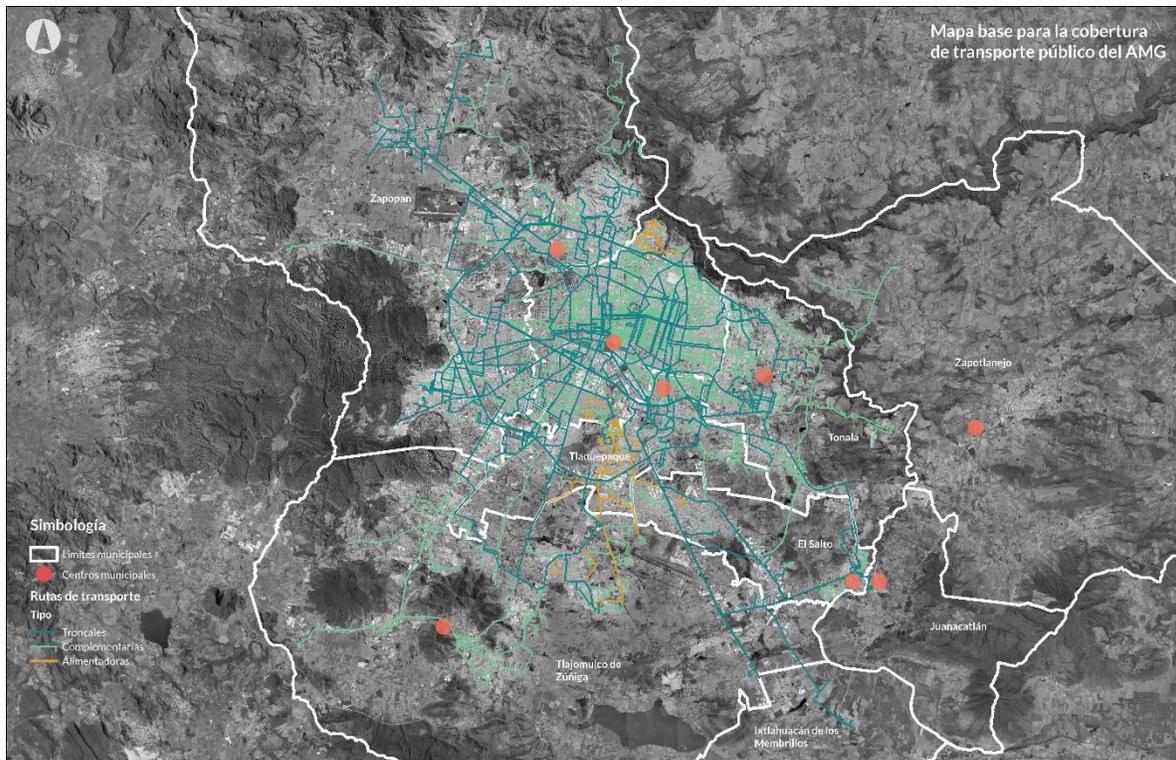
⁹ El archivo con los GTFS (*General Transit Feed Specification*) está disponible en la siguiente liga: https://datos.jalisco.gob.mx/search/field_tags/%23mitransporte-1017

rutas alimentadoras principalmente en las periferias de la metrópoli, lo que sugiere que éstas son el medio para dar cobertura del servicio de transporte a las zonas más alejadas. El mapa revela que la red vigente no logra dar cobertura a la enorme extensión territorial de los municipios de Tlajomulco y Zapotlanejo, mientras que la cobertura en Guadalajara es prácticamente total, con varias rutas circulando por la misma vía en su zona centro.

Para tener una idea más precisa sobre la situación de cobertura de la red de transporte público, la Figura 3.3 ofrece un mapa diferente, el cual describe en color rojo aquellas manzanas de la metrópoli que no tienen cobertura. El criterio para determinar que una manzana sí cuenta con cobertura del servicio es que ésta se encuentre a por lo menos 300 metros perpendiculares o paralelos de distancia de cada ruta. Cuando una manzana rebasa dicho margen de distancia, se considera que ésta carece de cobertura. En primer lugar, el mapa confirma que el municipio de Guadalajara tiene casi 100% de sus manzanas con cobertura del servicio. En segundo lugar, revela que la localidad de Tesistán, pese ubicarse relativamente lejos del centro de Zapopan, tiene una muy alta cobertura, mientras que otras localidades de ese municipio como San Esteban, carecen de la misma. Es decir, hay mucha desigualdad territorial en la cobertura del servicio de transporte, incluso dentro de un mismo municipio. Finalmente, puede observarse que no existen rutas troncales a Juanacatlán, Ixtlahuacán o Zapotlanejo.

Para estimar el impacto demográfico de la falta de cobertura del transporte público, la Figura 3.4 describe la densidad poblacional de cada una de las manzanas del AMG que no cuenta con cobertura del transporte público, tal y como se explicó anteriormente. La densidad poblacional se calcula dividiendo la población de cada manzana sin cobertura entre su superficie (en hectáreas): conforme la densidad poblacional disminuye, el color del mapa se hace más claro; conforme aumenta, el color se vuelve más oscuro. El objetivo es identificar las zonas más pobladas que carecen de cobertura. Como puede observarse, la mayor concentración de habitantes se localiza en Tlajomulco y sus límites con Tlaquepaque, seguida por Zapotlanejo, especialmente en su cabecera municipal.

Figura 3.2. Mapa base para estimar la cobertura del transporte público en el AMG (diciembre de 2021)



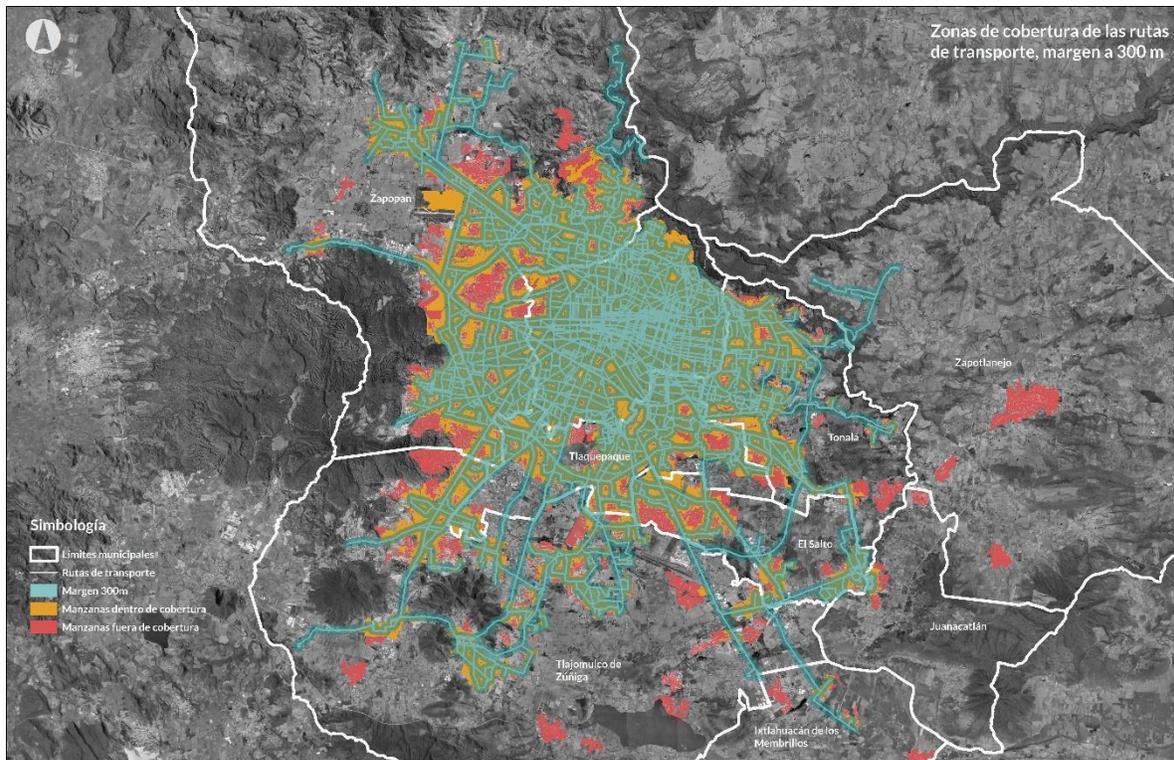
Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de un ejercicio de georreferenciación con base en las siguientes bases de datos:

Límites municipales: <https://datos.jalisco.gob.mx/dataset/mapa-general-de-jalisco-limite-municipal-2012>

Rutas: https://datos.jalisco.gob.mx/search/field_tags/%23mitransporte-1017 (información actualizada el 7 de diciembre de 2021)

Centros municipales: <https://sigmetro.imeplan.mx/mapa>

Figura 3.3. Zonas de cobertura de las rutas de transporte público en el AMG (criterio de 300 metros de margen de distancia)



Fuente: Elaboración propia a partir de un ejercicio de georreferenciación con base en las siguientes bases de datos:

Manzanas: <https://www.inegi.org.mx/app/download/?ti=13&ag=01>

Límites municipales: <https://datos.jalisco.gob.mx/dataset/mapa-general-de-jalisco-limite-municipal-2012>

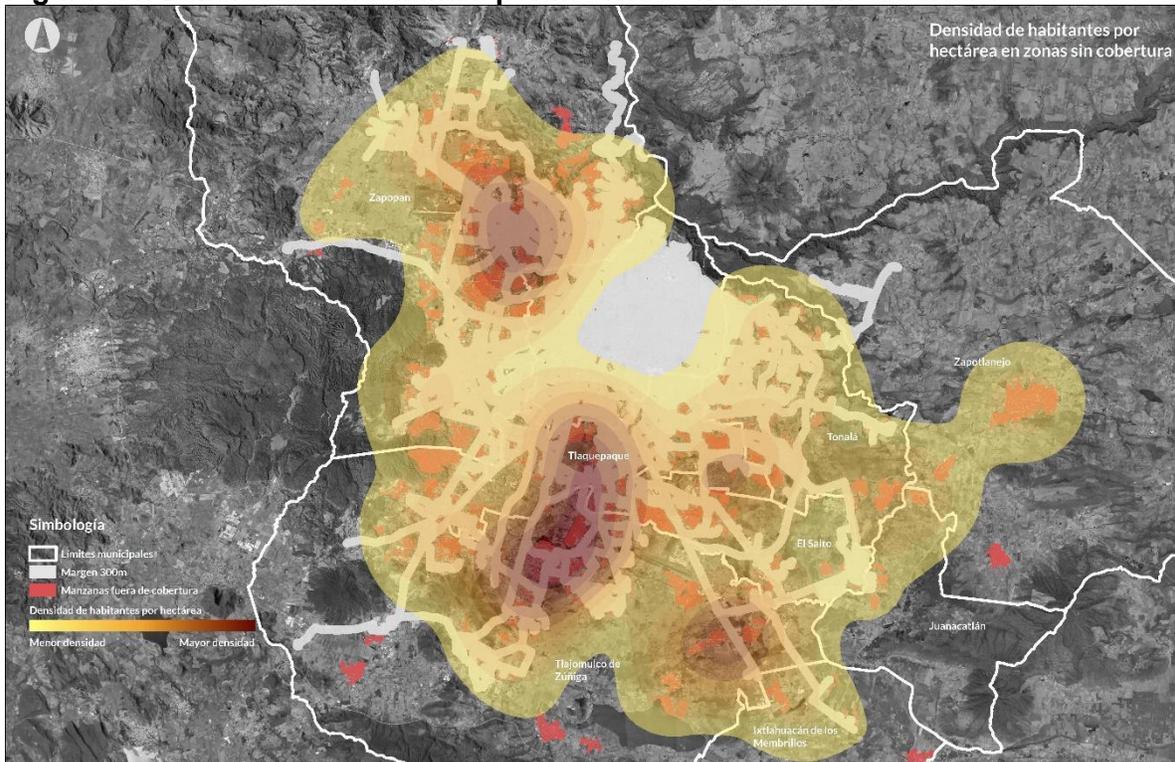
Rutas: https://datos.jalisco.gob.mx/search/field_tags/%23mitransporte-1017 (información actualizada el 7 de diciembre de 2021)

Centros municipales: <https://sigmetro.imeplan.mx/mapa>

Margen (o “buffer”) de 300 metros: se origina de la capa rutas y de un proceso tipo buffer con criterio de 300 metros paralelos a líneas

El Cuadro 3.6 presenta el resultado del ejercicio descrito anteriormente en términos numéricos. Puede decirse que casi 80% de la superficie del AMG (medida por el número de manzanas o por las hectáreas cubiertas) tiene cubierto el servicio de transporte público. En términos poblacionales, el servicio se encuentra disponible para 4 millones 403 mil 755 personas que residen en 1,961 colonias de la metrópoli, lo que representa 86% de su población total. Sin embargo, es importante considerar que en varias de las zonas sin cobertura tienden a residir personas con bajos ingresos, lo cual implica que su gasto en transportación tiene un impacto significativo sobre la economía familiar.

Figura 3.4. Densidad de habitantes por hectárea en zonas sin cobertura



Fuente: Elaboración propia a partir de un ejercicio de georreferenciación con base en las siguientes bases de datos:

Manzanas: <https://www.inegi.org.mx/app/download/?ti=13&ag=01>

Límites municipales: <https://datos.jalisco.gob.mx/dataset/mapa-general-de-jalisco-limite-municipal-2012>

Rutas: https://datos.jalisco.gob.mx/search/field_tags/%23mitransporte-1017 (información actualizada el 7 de diciembre de 2021)

Centros municipales: <https://sigmetro.imeplan.mx/mapa>

Margen (o "buffer") de 300 metros: se origina de la capa rutas y de un proceso tipo buffer con criterio de 300 metros paralelos a líneas

Cuadro 3.6. Cobertura de las rutas del transporte público en el AMG

Unidad	AMG	Con cobertura (dentro del margen de 300 metros)	%	Sin cobertura (fuera del margen de 300 metros)	%
Manzanas	56,527	45,019	79.6%	11,508	20.4%
Superficie (ha.)	54,707	43,894	80.2%	10,813	19.8%
Habitantes	5,086,395	4,403,755	86.6%	682,640	13.4%
Colonias	1,961	1,687	86.0%	274	14.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de un ejercicio de georreferenciación con base en las siguientes bases de datos:

Manzanas: <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/?ti=13&ag=01>

Límites municipales: <https://datos.jalisco.gob.mx/dataset/mapa-general-de-jalisco-limite-municipal-2012>

Rutas: https://datos.jalisco.gob.mx/search/field_tags/%23mitransporte-1017 (información actualizada el 7 de diciembre de 2021)

Centros municipales: <https://sigmetro.imeplan.mx/mapa>

Margen (o "buffer") de 300 metros: se origina de la capa rutas y de un proceso tipo buffer con criterio de 300 metros paralelos a líneas

3.3.2 La cobertura del transporte público desde la perspectiva de las personas usuarias

En los grupos de discusión de personas usuarias (mujeres y zonas de baja cobertura) así como en la información recolectada en la encuesta a personas usuarias de Mi Transporte en el AMG, se obtuvieron datos interesantes respecto a la cobertura territorial y horaria del sistema colectivo de transporte público. Se observa que existen notables deficiencias tanto en términos de la cobertura territorial como horaria de Mi Transporte, pues muchas personas no tienen acceso a rutas cercanas a su domicilio o éstas no llegan a su colonia durante algunas horas del día. Estas deficiencias se muestran sobre todo en áreas periféricas de la ciudad, donde las personas suelen tener tiempos altos de traslado (mayores a una hora) y muchas veces deben utilizar medios alternativos de transporte (bicicletas, Uber/Didi, mototaxis) para conectar con su ruta. El paso frecuente de las rutas y contar con rutas cercanas es uno de los aspectos que las personas usuarias más valoran del transporte colectivo según la encuesta de percepción a usuarios, por lo que se debería poner especial atención en mejorar los derroteros y horarios de las rutas para asegurar una mejor cobertura y servicio para personas usuarias de las periferias.

Los grupos de discusión tanto de mujeres como de grupos residentes en zonas de baja cobertura reflejan notorias deficiencias en el acceso a rutas de camión tradicionales como Mi Transporte, sobre todo para personas que viven en las zonas periféricas del AMG. La

mayoría de las personas participantes en los grupos de discusión realizan al menos 1 transbordo y hasta 4 trasbordos para poder llegar a sus lugares de destino.

Casi siempre me dejan en puntos donde luego voy a tener que, casi siempre voy a tener que trasladarme o transbordar (...) Me dejan, o en el Periférico o en el lado del Palomar, donde puedo transbordar. (Mujer de 44 años, residente de Buenavista, Tlajomulco)

La cuestión de los trasbordos refleja una falta de rutas, específicamente de la periferia (donde la mayoría de los usuarios residen) hacia zonas céntricas del AMG. Al parecer son limitadas las rutas directas de periferia hacia zona céntrica, por lo tanto, la mayoría de los usuarios, tienen que tomar -en ocasiones- múltiples trasbordos para poder llegar a su trabajo.

La encuesta de percepción reveló que el problema más prevalente relacionado con las rutas del transporte colectivo es que los camiones no pasan por la colonia de las personas encuestadas, más de la mitad de las personas manifestó haber tenido problemas en que, por la hora, el transporte público ya no pasaba por su colonia. Además, casi 4 de cada 10 personas reportaron que las unidades no entraban en su colonia y casi 3 de cada 10 indicaron haber tenido que utilizar mototaxis para poder conectarse con las rutas autorizadas del transporte público (Gráfica 3.6). La Gráfica 3.7 muestra que la falta de acceso en ciertos horarios es prevalente en todas las zonas de derrotero ya que alrededor de la mitad de las personas usuarias han experimentado ese problema excepto en la zona Sureste donde la proporción baja a un tercio de las personas usuarias. Por su parte la Gráfica 3.8 muestra que el 78% de las personas usuarias de la zona Noroeste no cuentan con acceso del transporte público en su colonia, al igual que el 68.4% de las personas usuarias de la zona Suroeste. Las zonas donde este problema es menos prevalente son la zona Noroeste y Centro Norte. En todas las demás zonas más de un tercio de los encuestados no cuentan con acceso en sus colonias.

La falta de acceso a sus colonias fuerza a algunas personas usuarias a utilizar medios alternativos de transporte como Uber o Didi de la parada a su casa, como lo reportaron las personas participantes en los grupos de discusión. Tanto mujeres como hombres en los grupos de discusión de personas usuarias (mujeres y personas residentes en zonas de baja cobertura) expresaron preferir utilizar la bicicleta (sobre todo hombres) o tomar un Uber/Didi (mujeres) que caminar, debido a la inseguridad.

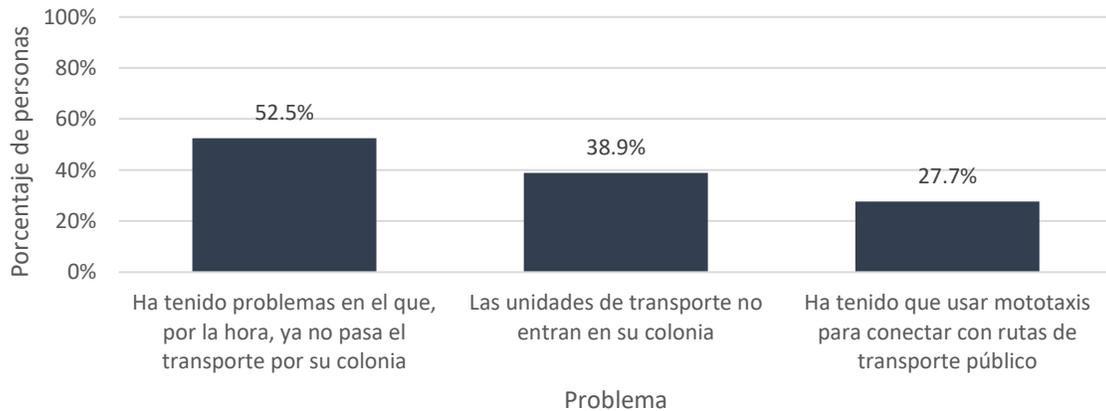
De día camino y en la noche tomo Uber. [...] por que la parada que está muy fea, que está oscura y no es como que esté alumbradito ahí como para caminar. (Mujer de 20 años, residente de San Agustín, Tlajomulco).

Camino, pero ya en las noches, más bien cuando salgo del trabajo, es cuando agarró un Uber. (Mujer de 20 años, residente de Jardines Alcalde, Guadalajara).

Y pues sí, ya me regreso como a las 8:00 de la noche, entonces tomo un Uber, definitivamente (Mujer de 27 años, residente de El Rosario, Guadalajara)

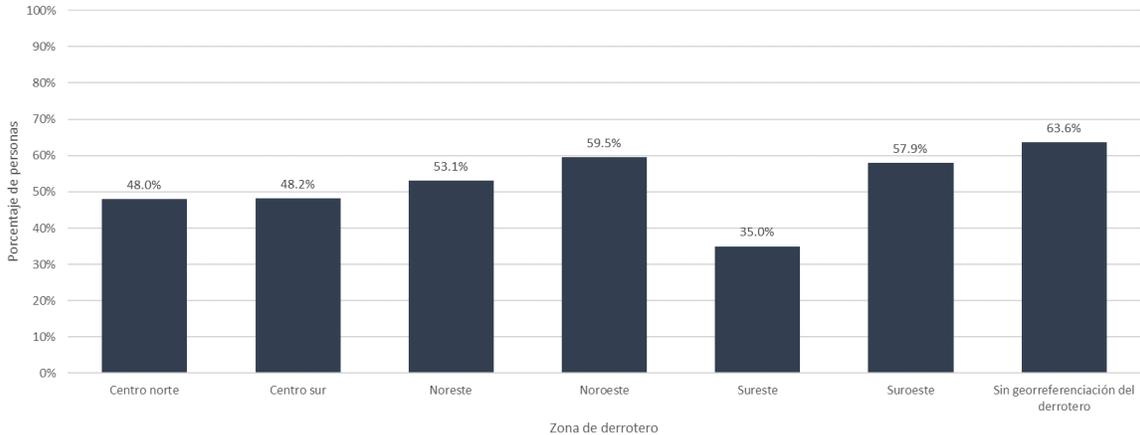
La encuesta a personas usuarios confirma estos testimonios. Como muestra la Gráfica 3.6, 27.7% de los encuestados han tenido que utilizar mototaxis para conectar con rutas de transporte público. Este problema se presenta sobre todo en la zona Suroeste (39.5%), Noroeste (38.1%) y Centro Sur (32.6%). Cuando deciden caminar de su casa a la parada, las personas usuarias de los grupos de discusión reportaron tiempos entre 5 y 25 minutos (Gráfica 3.9).

Gráfica 3.6. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público?



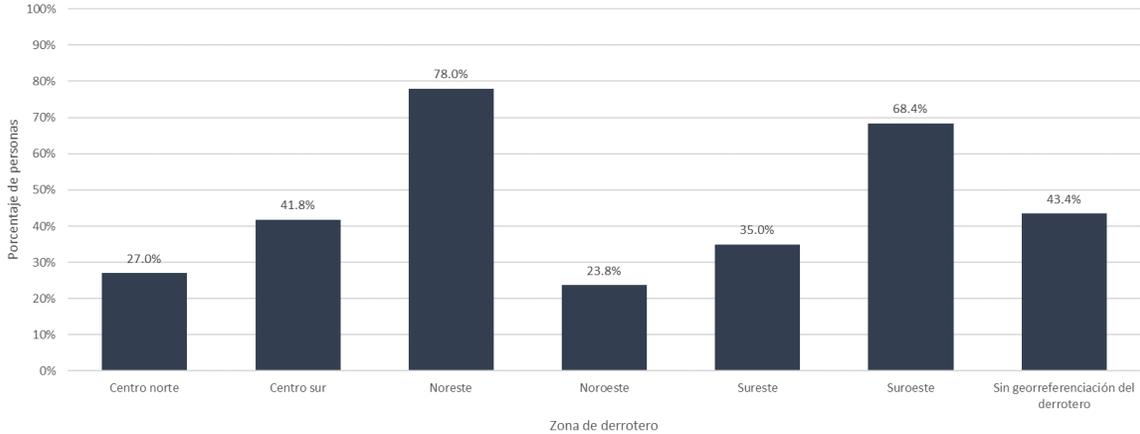
Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 3.7. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público: por la hora ya no pasa el transporte por su colonia?



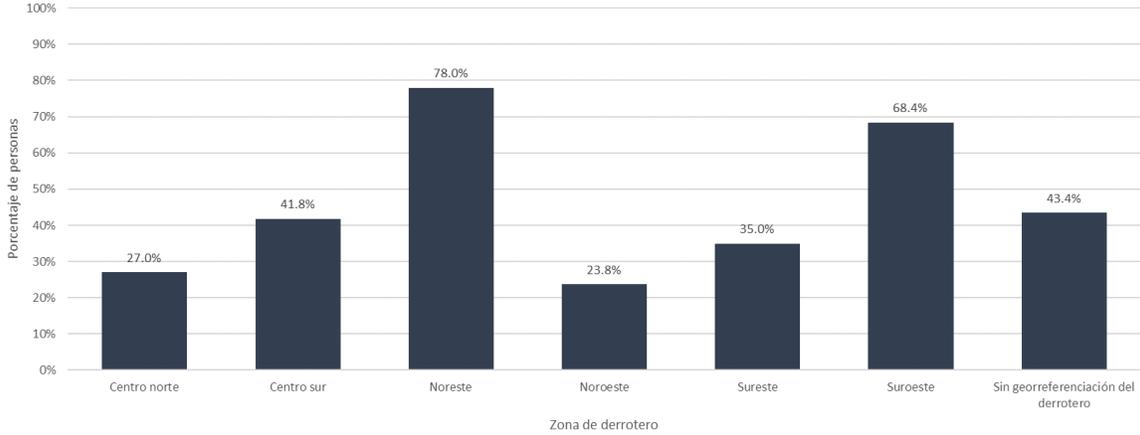
Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 3.8. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público: las unidades no entran en su colonia?



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

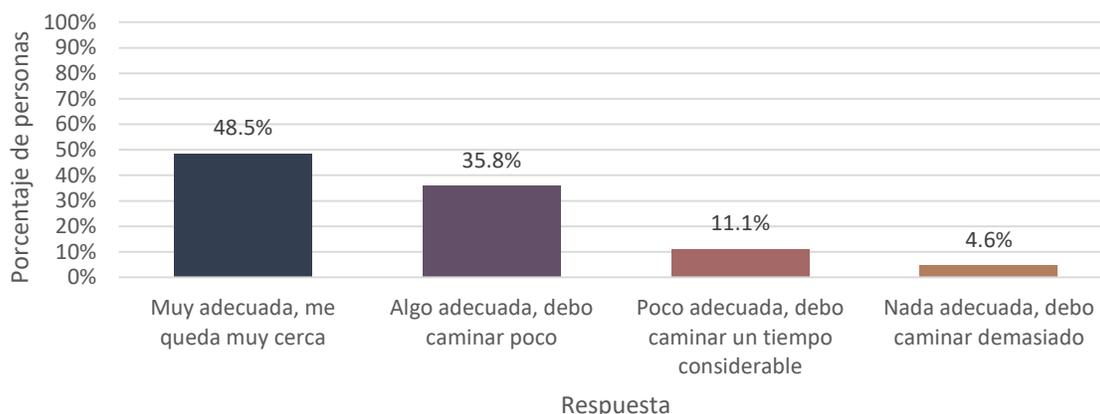
Gráfica 3.9. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público: ha tenido que usar mototaxis para conectar con rutas de transporte público?



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

La misma encuesta revela que más de 80% de la población usuaria percibe que la distancia que recorre para llegar a la parada del transporte público es “muy adecuada” o “algo adecuada”. Solo 16% reportó que la distancia de recorrido es poco o nada adecuada (Gráfica 3.10). Evidentemente, este resultado contrasta con los testimonios recabados en el grupo de enfoque con personas que viven en zonas de baja cobertura, pues la encuesta no logra representar adecuadamente a dicha población.

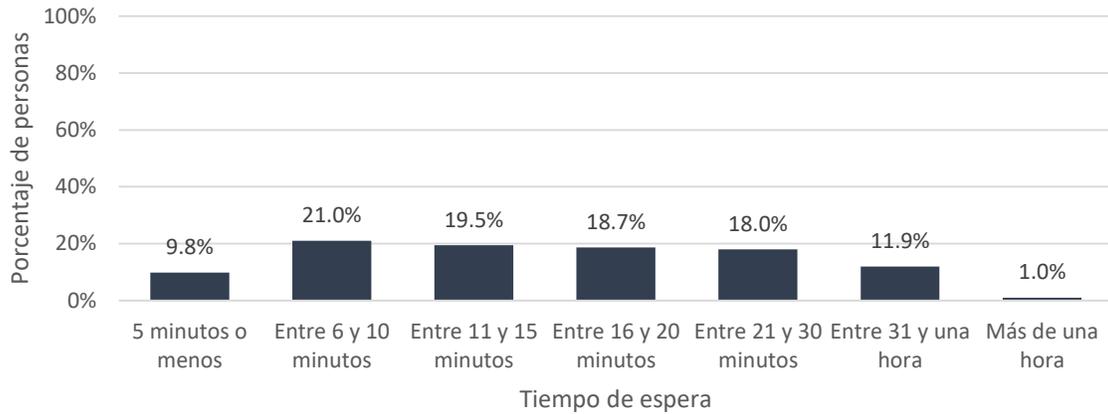
Gráfica 3.10. Respecto a la distancia que necesita usted recorrer para llegar a la parada donde aborda o desciende a su destino, ¿qué tan adecuada le parece?



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Al tiempo de traslado entre su lugar de origen y la parada se le suma el tiempo de espera para abordar la ruta de transporte público. De acuerdo con la encuesta (Gráfica 3.11) en promedio, las personas usuarias esperan su ruta 21.1 minutos. Sin embargo, los tiempos varían mucho entre personas usuarias. Como se observa en la Gráfica 3.11, la mayoría (77.2%) espera entre 6 y 30 minutos, muy pocos esperan 5 minutos o menos (9.8%) y más de 31 minutos (12.9%). En los grupos de discusión los tiempos de espera tuvieron una mayor variación. En el grupo de discusión de zonas de baja cobertura, se reportaron desde 5 minutos hasta hora y media, mientras que el grupo de mujeres reportó esperar de 10 a 40 minutos. La variabilidad en los tiempos de espera refleja una alta incertidumbre en cuanto al tiempo que las personas usuarias deben pasar en las paradas, provocando que en ocasiones lleguen con retraso a su destino por más precauciones que tomen en salir a tiempo. Además, las personas usuarias mencionan que muchas veces el camión pasa pero ya está lleno, por lo que tienen que esperar a la siguiente unidad. Todos estos factores contribuyen a tiempos totales de traslado que varían entre los 20 minutos y las tres horas. El grupo de discusión de zonas de baja cobertura indica que en un día (trayectos de ida y de regreso), una persona puede pasar hasta 4 horas y media en sus traslados.

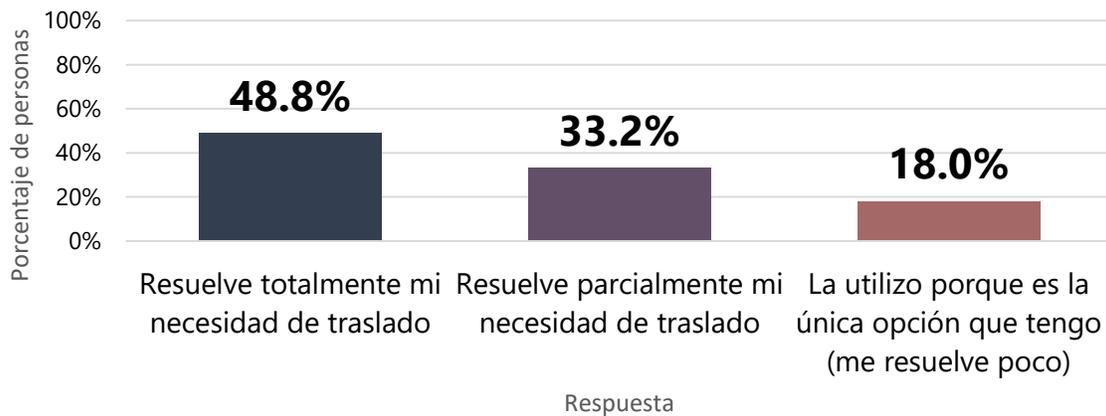
Gráfica 3.11. En un día normal, en promedio, ¿cuántos minutos espera para abordar esta ruta del transporte público?



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

En la encuesta, 48.8% de las personas encuestadas dijeron que la ruta en la que se trasladaban les resolvía la totalidad de su necesidad de traslado, por lo que se podría entender que no necesitan trasbordar (Gráfica 3.12). Sin embargo, un tercio mencionó que la ruta sólo resuelve parcialmente sus necesidades, lo que indica que probablemente tomen otras rutas o métodos alternativos para llegar de su origen a su destino o viceversa. Finalmente, 18% o casi uno de cada cinco personas encuestadas respondieron que la ruta era la única opción que tenían pero que les resuelve poco de sus necesidades, lo que indica que todavía existe una alta proporción de personas para quienes las rutas actuales son ineficientes.

Gráfica 3.12. Esta ruta, ¿qué tanto le resuelve su necesidad de traslado?

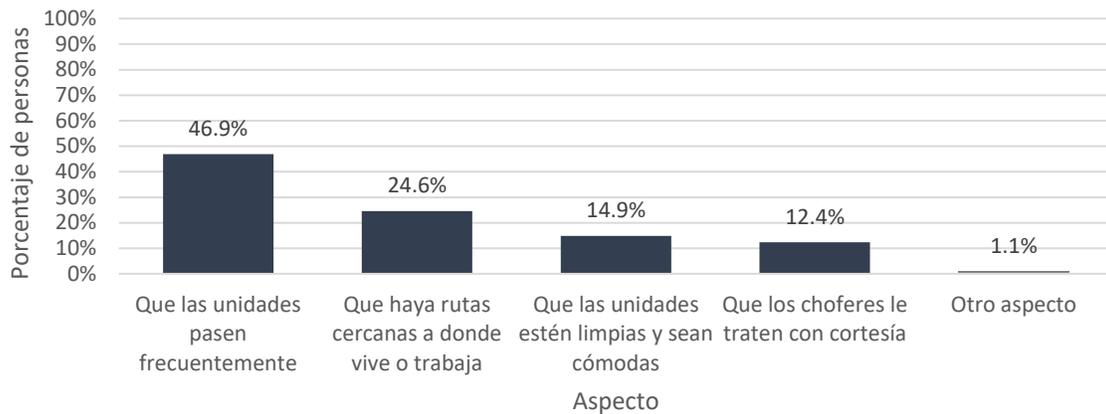


Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

La encuesta de percepción revela que, a partir de la implementación de la Estrategia Mi Transporte 2 de cada 10 personas consideran que las unidades pasan con mayor frecuencia. Sin embargo, casi 20% de las personas encuestadas también percibe que la menor frecuencia de paso es uno de los aspectos que ha empeorado, lo que contrasta con lo anterior. En conjunto, ambos hallazgos implican que la frecuencia de paso de las unidades es un tema divisivo entre la gente, pero muy sobresaliente como problemática del servicio.

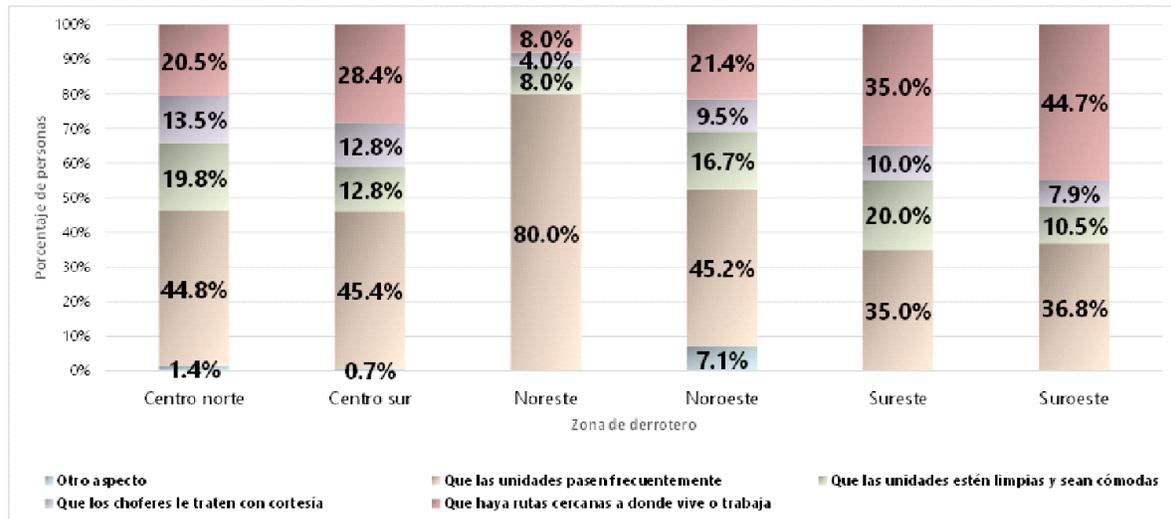
Solucionar las actuales deficiencias en la cobertura territorial y horaria de Mi Transporte es importante, pues de acuerdo con la encuesta, que las unidades pasen frecuentemente y que existan rutas cercanas a donde las personas viven o trabajan son los dos aspectos más valorados del transporte público según las personas usuarias (Gráfica 3.13). El paso frecuente de las unidades es especialmente valorado en la zona Noreste, mientras que la existencia de rutas cercanas a su casa o lugar de trabajo es el aspecto más valorado en la zona Suroeste (Gráfica 3.14). Estos datos coinciden con los aspectos que más afectan a las personas usuarias (Gráfica 3.15), pues la mayoría se ven más afectados por los tiempos de espera (56%). Esto último sucede en todas las zonas, pero en mayor proporción en las zonas Noreste (80%), Sureste (70%), y Centro Sur (65.5%) (Gráfica 3.16).

Gráfica 3.13. ¿Qué aspecto valora más del transporte público?



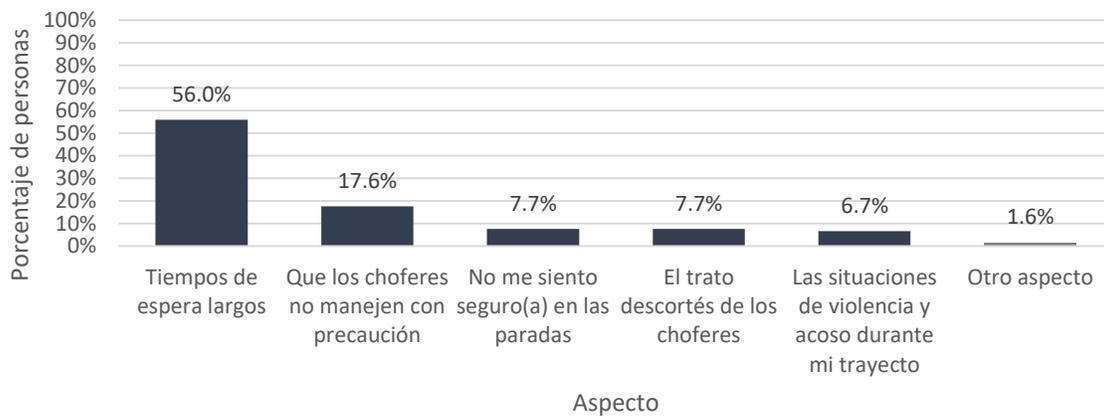
Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 3.14. ¿Qué aspecto valora más del transporte público? [por zona de derrotero]



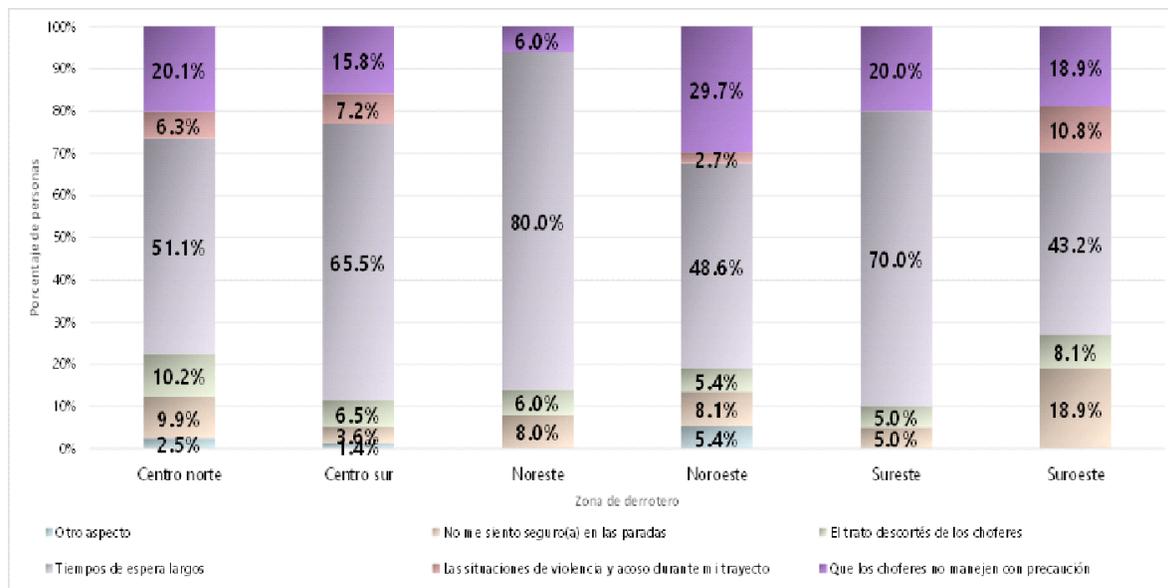
Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 3.15 ¿Qué aspecto del transporte público le afecta más?



Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 3.16. ¿Qué aspecto del transporte público le afecta más? Por zona de derrotero

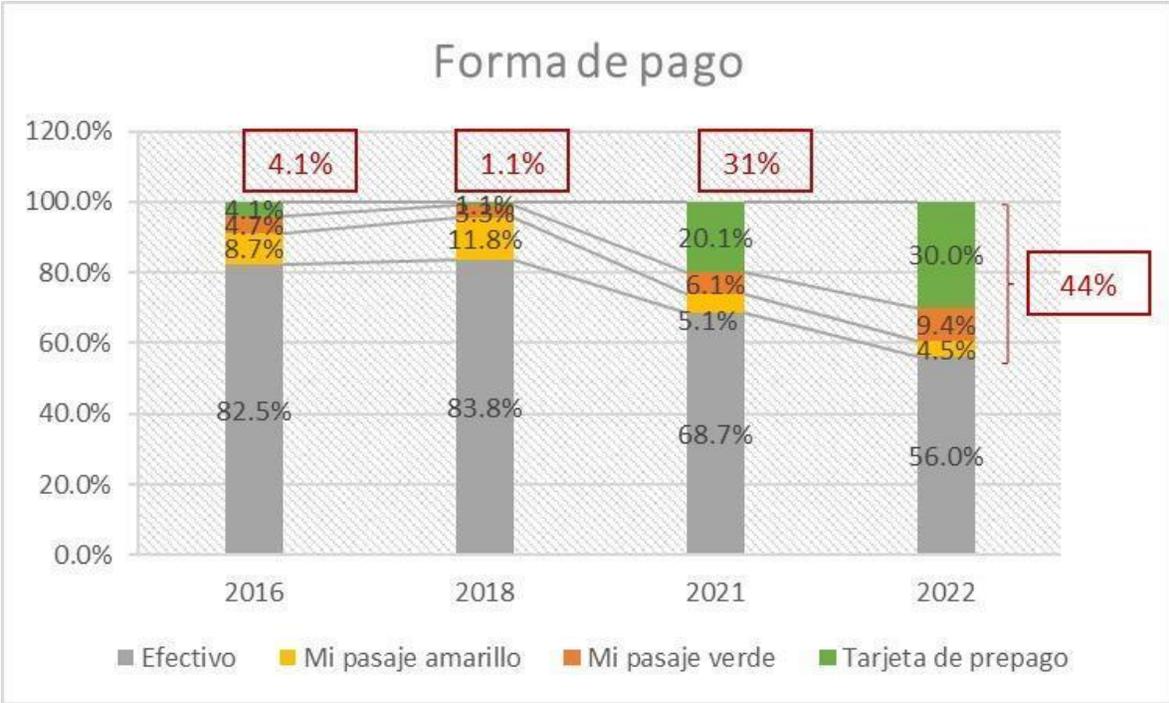


Fuente: Encuesta dirigida a población usuaria de Mi Transporte, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

3.4 Análisis de cómo se utiliza la información generada por el Sistema de Recaudo

Como se mencionó en la sección 2, el Sistema Integrado de Recaudo permite recabar información acerca de los pasajeros que utilizan el sistema de pago electrónico. Una limitación es que únicamente el 35% de las personas usuarias realizaban el pago electrónico en el 2021, por lo que la información que se recopila es únicamente de ese 35%. Cuando las personas usuarias pagan en efectivo, la responsabilidad de conteo es de la empresa transportista, por lo que no se tiene información exacta de cuántos pagos en efectivo se realizan, ya que el Sistema Integrado de Recaudo no obliga a las empresas concesionarias de transporte a informar cuántas personas usuarias pagaron en efectivo. La información que se ha recabado muestra un incremento en el número de pagos con tarjeta, como se observa en la Gráfica 3.17 en el 2016 únicamente 17.5% de las personas usuarias utilizaba el pago con tarjeta, porcentaje que se redujo a 16.2% en 2018 pero aumentó considerablemente en el 2021, llegando a 31.3%. En 2022 se espera que siga en aumento y alcance el 43.9%. Asimismo, la información recabada permite observar que las personas usuarias realizan muchas más recargas en sus tarjetas que anteriormente: *“En un principio se tenía que el número de la recarga promedio era de 2 viajes por recarga, 2 hasta 3 por mucho; y al día de hoy después de que se implementó la red de recarga externa, el promedio de las recargas es de 7 a 8 viajes por recarga”* (Directora del Sistema Integrado de Recaudo).

Gráfica 3.17. Porcentaje de personas usuarias que utilizan las distintas formas de pago¹⁰



Fuente: Información obtenida de la Dirección del Sistema Integrado de Recaudo.

Más allá de la información sobre el aumento en la tasa de personas que utiliza el pago con tarjeta, no fue posible obtener más información sobre cómo el Sistema Integrado de Recaudo utiliza la información generada para la toma de decisiones.

3.5 Evaluación de las condiciones de accesibilidad de la Estrategia Mi Transporte

Tanto personas usuarias como personal operativo recalcan el incremento de unidades con accesibilidad universal como una de las principales mejoras del último año. Esto indica un cambio positivo a partir de la implementación de Mi Transporte y la *Norma General de carácter técnico que especifica las características que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajero masivo y colectivo, así como otras modalidades*

¹⁰ Mi pasaje amarillo refiere a las personas que compran sus pasajes con 50% de descuento y mi pasaje verde subsidia el 100% de los viajes de algunos grupos prioritarios.

de transporte de pasajeros que se adhieran en Áreas Metropolitanas y ciudades medias del Estado de Jalisco, que obliga a todas las unidades nuevas a contar con mecanismos de accesibilidad universal.

En su artículo 126, la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco establece lo siguiente:

Artículo 126. Los vehículos afectos a las concesiones del servicio público de transporte masivo y colectivo de pasajeros, que sean otorgadas por el Ejecutivo del Estado, deberán contar en cada ruta, por lo menos, en un diez por ciento de las unidades correspondientes, con las adaptaciones necesarias para facilitar el desplazamiento en dicho servicio de las personas con discapacidad, tales como rampas, mecanismos especiales para permitir su entrada y salida, garantizando que cada ruta tenga al menos dos unidades con esas características, mismas que se sujetarán a lo previsto por la norma general de carácter técnico aplicable.

La norma técnica que especifica las características que deben tener los vehículos para el transporte de pasajeros y colectivo¹¹, expedida en 2020 a partir de la estrategia Mi Transporte, especifica en su artículo 9 todas las medidas de accesibilidad que deben tener las nuevas unidades de transporte colectivo que se incorporen al parque vehicular durante la renovación de la flota. Estas medidas son:

1. Acceso al vehículo a través de un elevador o una rampa, ya sea por el costado o por la parte posterior.
2. Área para silla de ruedas con mampara delantera y trasera y sistemas de sujeción
3. Dispositivos auditivos y táctiles
4. Asientos especiales que correspondan al 20% del total de los asientos
5. Racks para el transporte de bicicletas

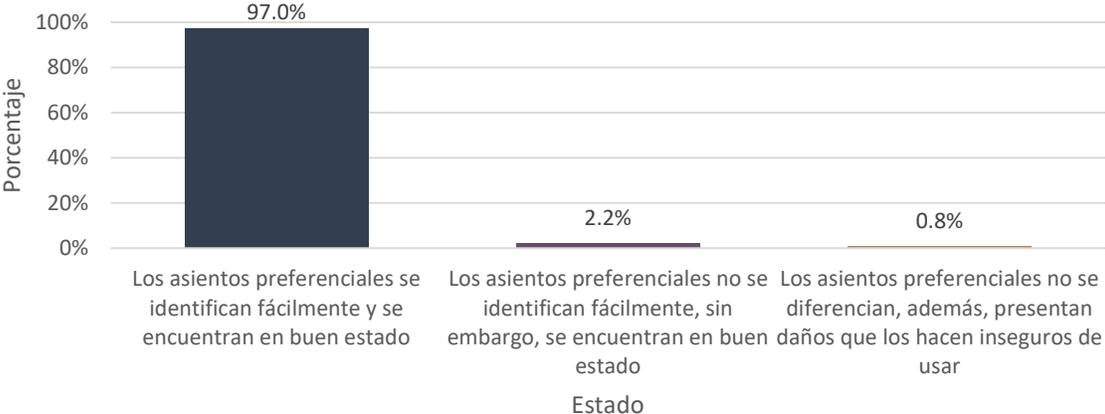
Los resultados del estudio de observación de unidades muestran que la gran mayoría de los vehículos cuentan con asientos de uso preferencial. También muestran que más del 10% de las unidades cuentan con componentes de accesibilidad de la flota vehicular de mi

¹¹ Norma General de carácter técnico que especifica las características que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajero masivo y colectivo, así como otras modalidades de transporte de pasajeros que se adhieran en Áreas Metropolitanas y ciudades medias del Estado de Jalisco.

transporte, específicamente en los rubros de rampa, espacio para silla de ruedas, por lo que se cumple con lo establecido en la Ley de Movilidad y Transporte. En el estudio no se registró la existencia de dispositivos auditivos y táctiles ni de los racks para el transporte de bicicletas, por lo que no es posible evaluar estos aspectos.

Como se observa en la Gráfica 3.18 la gran mayoría de los vehículos observados cuentan con asientos preferenciales que son fácilmente identificables y que se encuentran en buen estado (97%). 2.2% de los vehículos cuentan con dichos asientos, pero no se identifican fácilmente o no están en buen estado. Finalmente, solo en 0.8% de los vehículos los asientos preferenciales no son diferenciables y presentan daños que hacen inseguro su uso.

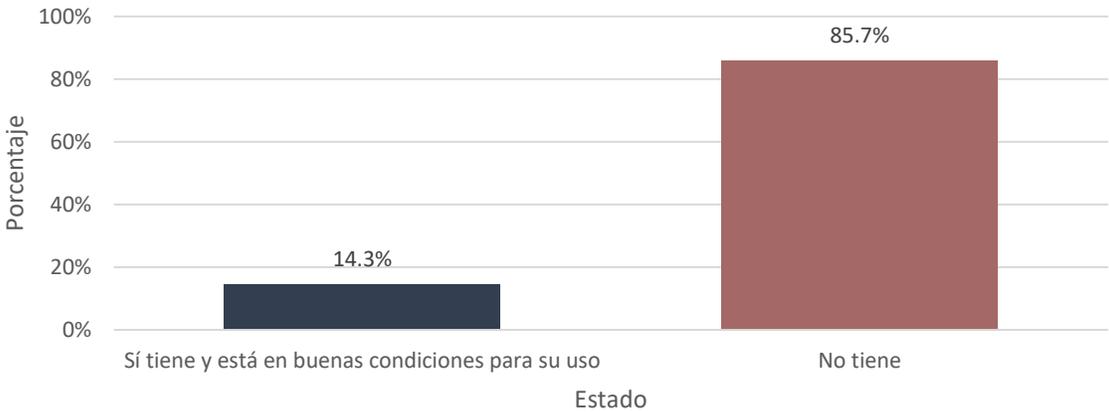
Gráfica 3.18. Unidades con asientos preferenciales



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Respecto a la rampa, 14.3% de los vehículos cuentan con una en buenas condiciones, mientras que el 85.7% de los vehículos no cuentan con la misma, como se muestra en la Gráfica 3.19.

Gráfica 3.19. Unidades del transporte público según disponibilidad de rampa observada

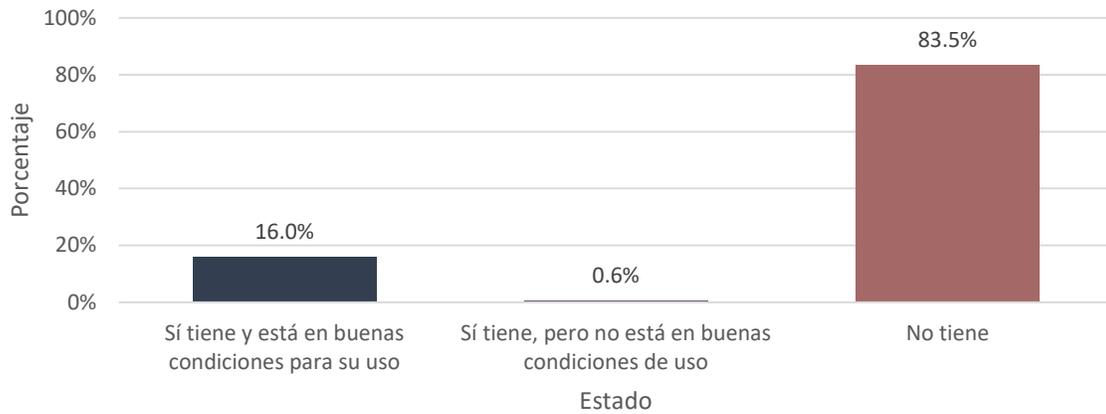


Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

En cuanto al espacio para la silla de ruedas (Gráfica 3.20), 16% de los vehículos cuentan con espacio en buenas condiciones, pero la gran mayoría de vehículos observados no lo tienen (83.5%).

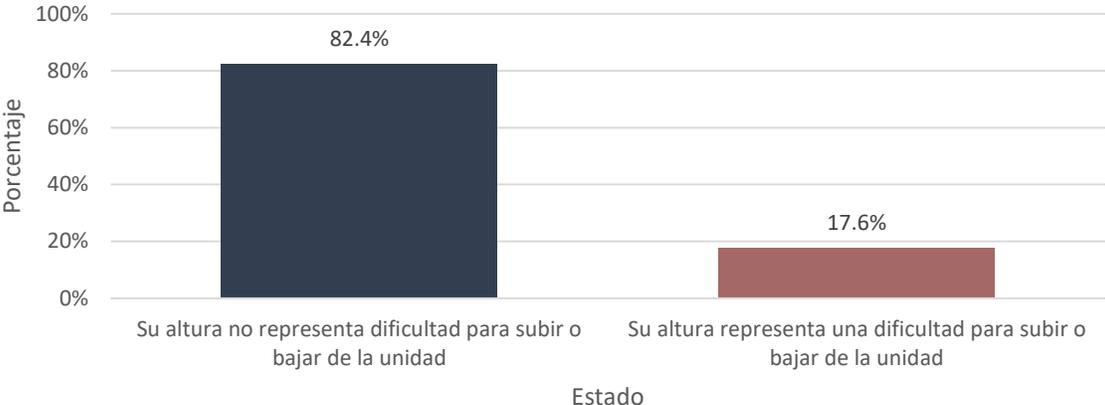
Gráfica 3.20 Unidades del transporte público según disponibilidad de espacio para silla de ruedas



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

La altura de los escalones de ascenso y descenso es un importante componente de la accesibilidad pues permite a las personas con problemas de movilidad, pero sin necesidad de silla de ruedas, acceder a la unidad de manera segura. En 82.4% de las unidades observadas contaba con escalones cuya altura no representaba dificultad para subir o bajar de la unidad, mientras que un 17.6% tenía escalones cuya altura representaba dificultades de acceso (Gráfica 3.21).

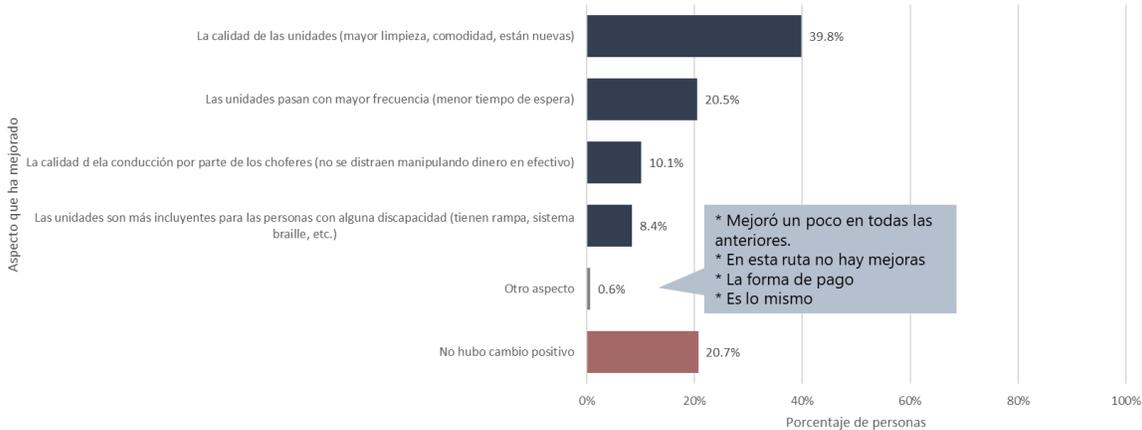
Gráfica 3.21. Unidades del transporte público según condiciones de escalones de ascenso y descenso



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Los datos de la encuesta a personas usuarias muestran que la accesibilidad de las unidades ha sido el aspecto que más ha mejorado en el último año (Gráfica 3.22). Es posible que la incorporación de nuevas unidades que cumplen con la Norma Técnica sea una de las razones de esta percepción positiva en la accesibilidad ya que las unidades anteriores a la renovación de flota no estaban obligadas a cumplir con la Norma Técnica que requiere accesibilidad universal y únicamente se requería el 10% de unidades con accesibilidad de acuerdo con la Ley de Movilidad y Transporte. Asimismo, en los grupos de discusión con personas usuarias, los participantes mencionaron haber notado un incremento en el número de unidades con rampa: “Antes, como dice, era uno allá, ocasionales que eran con rampa. Pero ahorita ya, casi la mayoría de las rutas traen varios con rampa” (Mujer de 44 años, residente de Buenavista, Tlajomulco).

Gráfica 3.22. ¿Cuál es el aspecto que considera que más ha mejorado en el último año?



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Por otro lado, el Director del Área de Investigación y Cultura Vial mencionó en una entrevista que el hecho de que la nueva norma técnica obligue a que todas las unidades nuevas que se incorporan a la flota cuenten con accesibilidad universal ha llevado a que los conductores se vuelvan más conscientes de la atención a poblaciones con discapacidad o problemas de movilidad. Por el mismo motivo, todas las capacitaciones a personal operativo han incorporado el componente de atención a poblaciones vulnerables. En el grupo de discusión con personal operativo, ellos y ellas reconocieron la importancia de la accesibilidad para personas con discapacidad y quienes las acompañan.

Pregunta 4. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?

Valoración general del criterio de impacto: Medio-Alto

Los accidentes relacionados con el transporte público muestran una tendencia a la baja, pues se redujeron de 33 casos por mes en 2018 a 12 casos por mes en 2021. Mi Transporte ha contribuido a esta reducción gracias a la supervisión de unidades y choferes, junto con la aplicación de sanciones en ambos casos. La estrategia ha implementado la perspectiva de género en las capacitaciones a choferes, quienes reciben capacitación y sensibilización acerca de la vulnerabilidad de las mujeres en el transporte público. El programa Mujeres Conductoras -iniciativa que promueve que haya más mujeres conductoras en el servicio de transporte público-, ha conseguido la incorporación de 71 personas en 2021 (en años previos no había mujeres conductoras) y una mayor sensibilización sobre la perspectiva de género entre choferes. Sin embargo, no se encontraron datos actualizados sobre emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) para los años 2020-2022, por lo que no es posible saber hasta qué punto los cambios en la flota o el aumento reportado en la demanda del transporte colectivo han impactado las emisiones del sector. Además, el manual para conductores de transporte público colectivo y masivo no es suficiente para sensibilizar y capacitar a choferes en materia de perspectiva de género, pues sus contenidos son muy limitados.

4.1. Análisis de los impactos ambientales de la Estrategia Mi Transporte, con énfasis en contaminación del aire, visual, atmosférica y ruido

Como se mencionó en el primer apartado de este informe de evaluación, de acuerdo con la MIR del programa presupuestario 462 Mi Transporte, se asume que el fin último de la Estrategia Mi Transporte es mejorar la calidad del medio ambiente. Asimismo, a nivel propósito, la misma MIR establece como objetivo:

Consolidar un modelo integral de movilidad que garantice el desplazamiento de personas con calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia, procurando un sistema integrado y multimodal, que considere la movilidad activa y un esquema de reducción de emisiones (MIR del Programa Presupuestario 462 Mi Transporte).

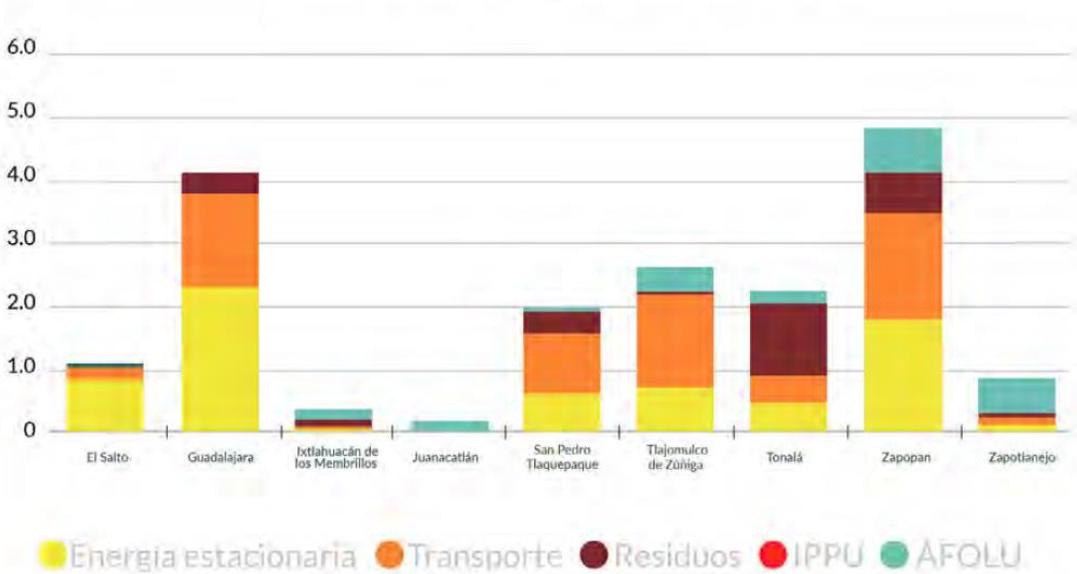
Este objetivo se alinea con la estrategia número 2 del Programa de Acción Climática del AMG (PACmetro) que busca:

Implementar un sistema de transporte integrado, eficiente y de calidad, mediante el cambio tecnológico y desarrollo de infraestructura para la movilidad masiva y no motorizada (PACmetro, 2020).

Así pues, es claro que la estrategia Mi Transporte busca no solo una mejora en la calidad, accesibilidad y oportunidad del servicio de transporte, sino también contribuir a la mejora del medio ambiente mediante la reducción de emisiones.

Esta meta es de especial importancia toda vez que el sector transporte (público y privado) es el segundo que más emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) genera en el AMG después del sector Energía (Figura 4.1). Por otra parte, de las emisiones del sector transporte 86% corresponden al transporte carretero (Figura 4.2), el cual incluye vehículos tales como autobuses, automóviles, taxis, camiones, motocicletas, vehículos de recolección y transporte de residuos (por ejemplo, camiones compactadores), etc. (C40 Cities, 2020).

Figura 4.1. Emisiones GEI por municipio y sector en el AMG.



Fuente: PACmetro (2020, p. 56).

Figura 4.2. Emisiones totales por sector y principales subsectores.



Fuente: PACmetro (2020, p.56).

De acuerdo con el Inventario Integrado de Emisiones del AMG para el año 2018, los vehículos concesionados generan un total de 10,199.77 toneladas de CO₂ al año, lo cual corresponde al 3% de las emisiones móviles totales (Figura 4.3.). Se observa en la Gráfica que este porcentaje es relativamente pequeño en comparación con las emisiones de las motocicletas (32%) y los vehículos particulares (27%), por lo que toda reducción de emisiones por parte de los vehículos concesionados debería ir acompañada de una reducción significativa en las emisiones de las motocicletas y los vehículos particulares para tener un impacto significativo en las emisiones del sector transporte como tal. Asimismo, el transporte público podría contribuir a una reducción de emisiones si incentiva a las personas a no utilizar los autos particulares.

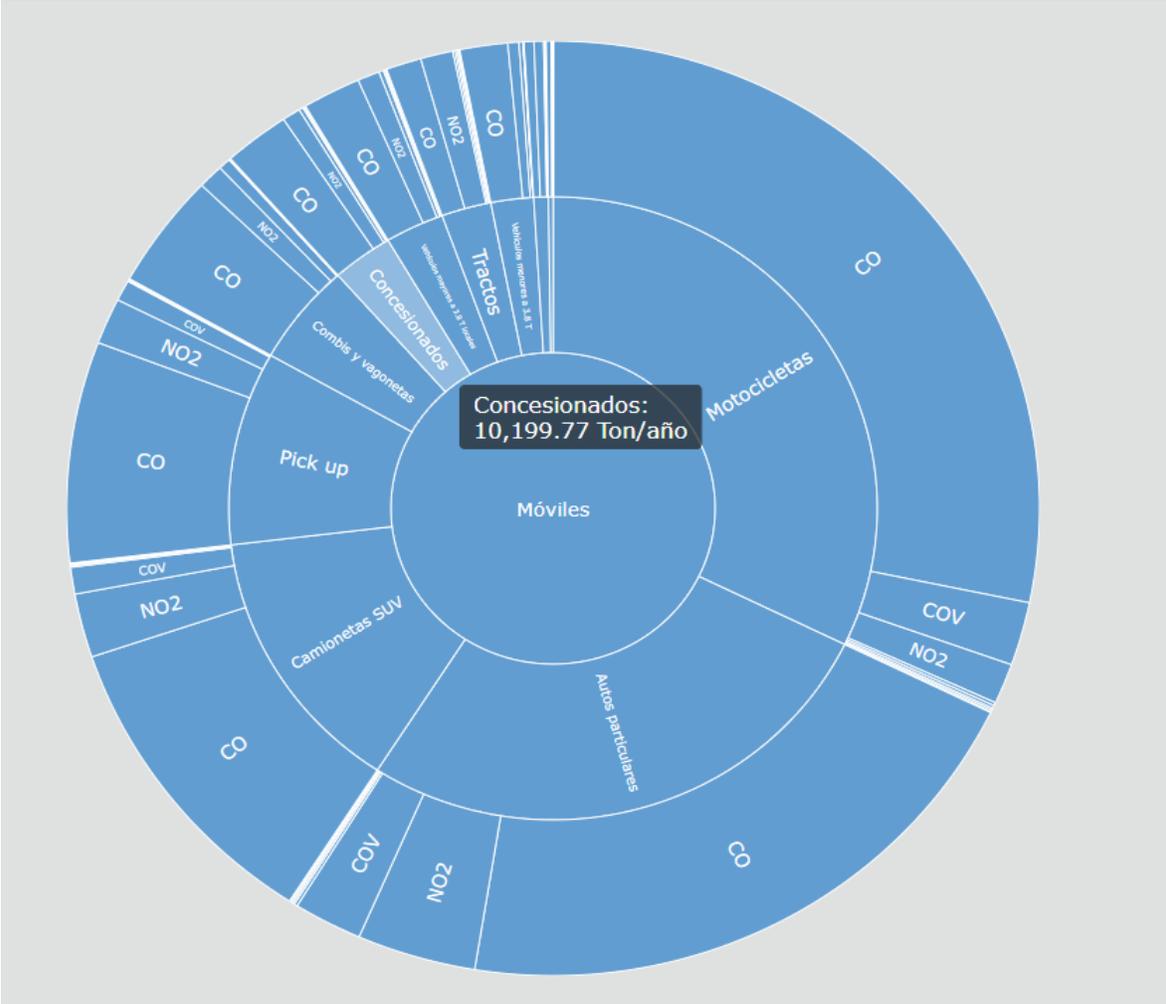
De esta manera, la Estrategia Mi Transporte puede contribuir a la mejora de la calidad del aire de dos maneras: a) reduciendo las emisiones por parte de los vehículos concesionados a través de la renovación de la flota y la compra de vehículos híbridos, eléctricos o de gas natural; pero más significativamente b) creando redes de transporte eficientes, accesibles y de calidad que incentiven a las personas a reducir el uso de automóviles privados.

Desafortunadamente, no se encontraron datos actualizados sobre emisiones GEI para los años 2020-2022, por lo que no es posible saber hasta qué punto los cambios en la flota o

el aumento reportado en la demanda del transporte colectivo han impactado las emisiones del sector. Tampoco se tienen datos sobre los tipos de motores con los que cuentan los vehículos por lo que no es posible saber si gracias a la Estrategia Mi Transporte y los apoyos para la renovación de la flota se ha transitado hacia vehículos con motores de menores emisiones.

Por otro lado, la Estrategia Metropolitana de Movilidad Emergente reporta que la principal fuente de contaminación auditiva es el tránsito vehicular. Sin embargo, no se cuenta con información actualizada sobre los niveles de ruido ocasionados por los vehículos de transporte en el AMG (IMEPLAN, 2022) y mucho menos con información desagregada por tipo de vehículo, por lo que no es posible saber cómo la estrategia Mi Transporte ha impactado los niveles de contaminación auditiva.

Figura 4.3. Emisiones de las fuentes móviles, incluyendo los vehículos concesionados de acuerdo con el Inventario de Emisiones del AMG 2018.



Fuente: Visualizador del Inventario Integrado de Emisiones del AMG (2021).

4.2 Análisis del impacto de la Estrategia Mi Transporte en accidentes e incidentes

Uno de los problemas que resultan más sensibles para la población de Jalisco es la siniestralidad relacionada con el transporte público, es decir los accidentes viales en los que el transporte público se ve involucrado y que deriva en personas heridas o muertas. Como se ha señalado en secciones previas de este informe, estos problemas estaban altamente asociados al funcionamiento del modelo hombre-camión por varias razones, una de las cuales era la competencia por pasaje entre las unidades vehiculares pertenecientes a propietarios diversos, es decir “carreritas” entre unidades para llegar antes a las paradas y ganar pasaje. Además de esa práctica, hay otros factores que influyen en los accidentes

viales y en su gravedad, tales como la falta de capacitación del personal operario en temas de seguridad vial, el deterioro físico de los vehículos, la mala infraestructura vial, entre muchos otros. Es razonable suponer que, bajo un modelo fragmentado e irregular de organización del transporte público, como ocurría bajo el modelo hombre-camión, había un descuido general en muchos de esos factores: la desprotección laboral del personal operario redundaba en altos niveles de estrés y fatiga de quienes conducían los vehículos; el bajo desarrollo empresarial de la prestación del servicio no permitía una renovación adecuada de las unidades y un mantenimiento óptimo y la existencia de miles de proveedores dificultaba la supervisión gubernamental. Todo ello, en conjunto, creaba las condiciones para que los índices de siniestralidad fueran elevados.

Como puede observarse en el Cuadro 4.1, durante el periodo 2012-2021, el promedio de accidentes relacionados con el transporte público alcanzó su nivel máximo en 2013, con más de 63 casos por mes, los cuales ocasionaban más de cien personas heridas y más de cuatro personas fallecidas por tal motivo. Sin embargo, año con año, puede observarse un descenso notable en los indicadores de siniestralidad que describe ese mismo cuadro. Al final de 2018, el promedio de accidentes se ubicaba en 32.9 casos por mes, es decir una reducción de 47.6% respecto a los niveles de 2012. La tendencia a la baja continuó en la siguiente administración estatal, pues la tasa de accidentes relacionados con el transporte público llegó a ubicarse en un promedio de 12 casos por mes, es decir 65% menos que en 2018. Lo mismo ha ocurrido con el número de personas heridas y muertas, pues su promedio mensual alcanzó su valor más bajo en 2021 (22.3 personas heridas y 1.9 personas muertas).

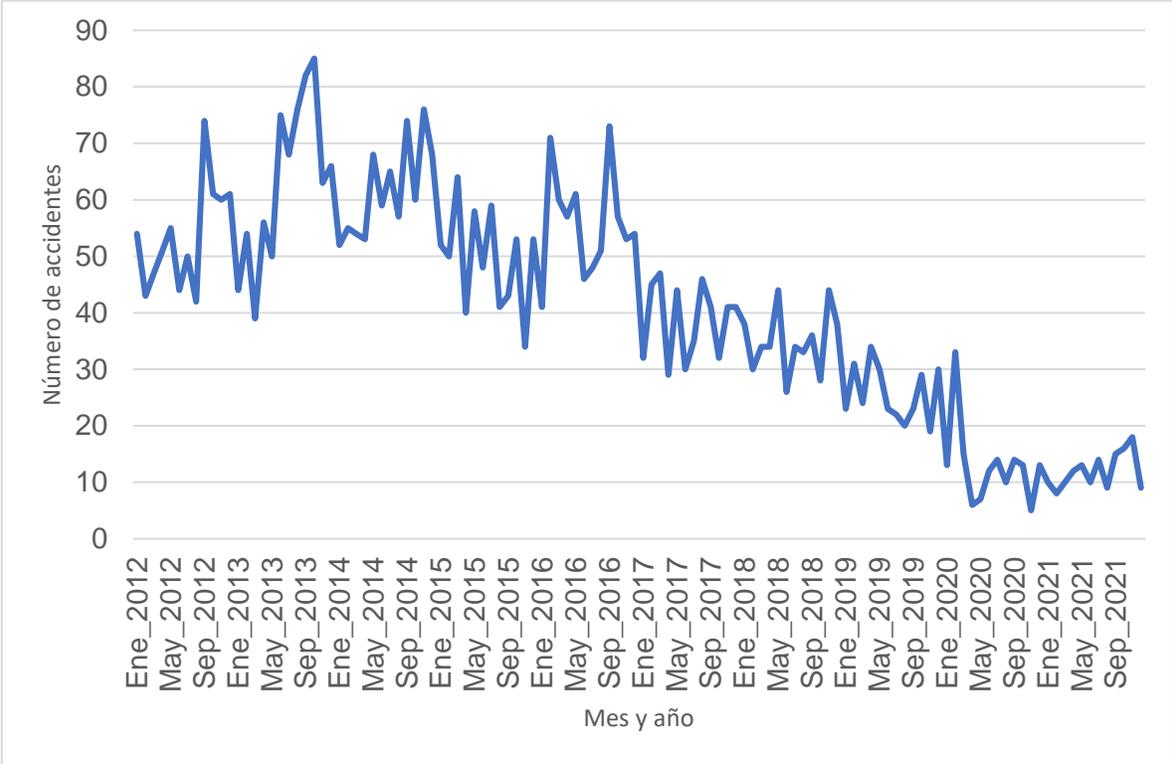
Cuadro 4.1. Evolución de la siniestralidad relacionada con el transporte público en el AMG, 2012-2021 (promedio mensual)

Año	Accidentes con personas lesionadas	Personas heridas	Personas muertas
2012	53.5	83.8	4.2
2013	63.2	104.3	4.2
2014	61.8	113.5	4.5
2015	49.6	104.7	4.6
2016	56.0	103.4	3.6
2017	38.6	70.0	2.9
2018	34.9	85.1	3.8
2019	25.7	54.0	2.5
2020	12.9	24.0	2.1
2021	12.0	22.3	1.9

Fuente: elaboración propia con base en datos de siniestralidad vial de la SETRAN

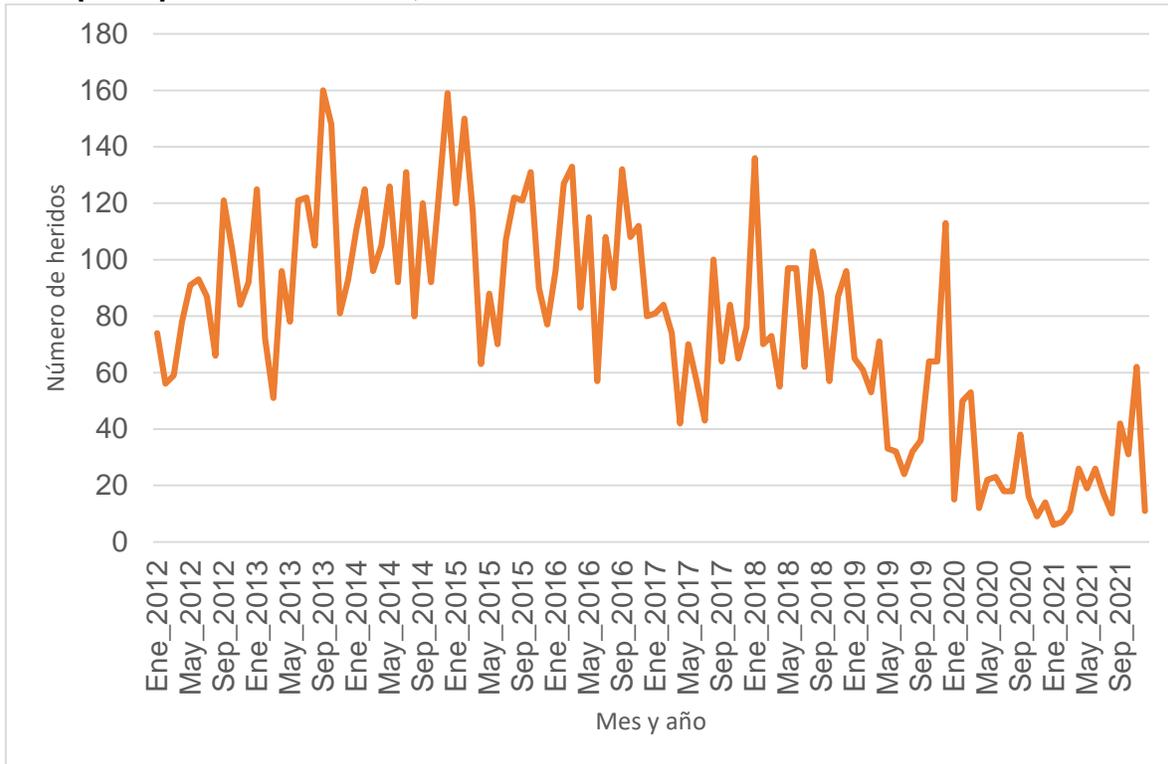
Lo anterior puede ilustrarse de manera más clara con las Gráficas 4.1, 4.2 y 4.3, las cuales presentan la misma información, pero de manera mensual: de enero 2012 a diciembre 2021. En las tres puede observarse que los indicadores de siniestralidad vial asociados al transporte público tienen una trayectoria descendente desde el inicio del periodo, salvo por algunos repuntes en ciertos meses y años.

Gráfica 4.1. Evolución mensual del número de accidentes del transporte público con personas lesionadas en el AMG, 2012-2021



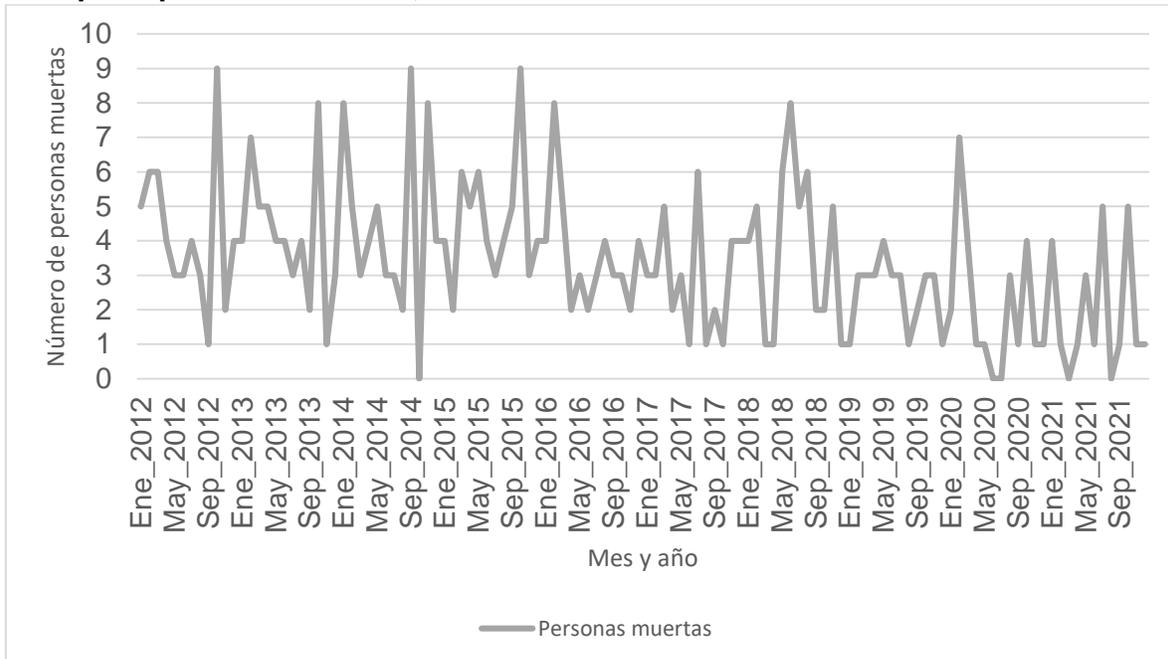
Fuente: elaboración propia con base en datos de siniestralidad vial de la SETRAN

Gráfica 4.2. Evolución mensual del número de personas heridas en accidentes del transporte público en el AMG, 2012-2021



Fuente: elaboración propia con base en datos de siniestralidad vial de la SETRAN.

Gráfica 4.3. Evolución mensual del número de personas muertas en accidentes del transporte público en el AMG, 2012-2021



Fuente: elaboración propia con base en datos de siniestralidad vial de la SETRAN

Según testimonios de personas entrevistadas adscritas a la Coordinación General de Proyectos Estratégicos B y a la Dirección General de Seguridad Vial, la SETRAN tiene el compromiso de reducir lesiones y muertes en las que el transporte público tenga algún involucramiento, sin que ello signifique necesariamente que tenga responsabilidad directa. Las acciones institucionales, desde su perspectiva, han contribuido a la reducción de la siniestralidad son la supervisión de las unidades y del desempeño del personal operario, junto con la aplicación de sanciones en ambos casos. También han influido los programas de capacitación de choferes, la renovación de la flota y el rediseño de las rutas para optimizar la red de transporte público.

El proceso de transformación del transporte ha sido continuo y se podrán apreciar sus matices en el futuro. Tanto en el Congreso como en el Senado, se está trabajando en una Ley General de Seguridad Vial que afectará las políticas de los estados. El transporte necesitará de impulso y apoyo para que el modelo empresarial que se está implementando en Jalisco sea sustentable, pues es una transición que ha pasado por varias etapas, de las que se ha aprendido sobre gestión de recursos y de personal. Estos procesos deben darse en todas las rutas de transporte público para que se maduren y sean viables (Funcionario de la Dirección General de Seguridad Vial).

Sin embargo, es importante considerar que el descenso de la siniestralidad asociada al transporte público puede estar influida, así sea de manera parcial, por el mecanismo a través del cual se reportan los incidentes, así como por el contexto de la pandemia COVID-19 que implicó que menos personas salieran de su casa y tomaran el transporte público. Según el funcionariado entrevistado, anteriormente la Policía Vial era la responsable de atender los siniestros del transporte público. Sin embargo, desde la adopción en Jalisco del sistema penal acusatorio en 2013, se puso en marcha un mecanismo denominado “primeros respondientes”, en el que policías municipales, protección civil o bomberos y la Guardia Nacional pueden atender un siniestro vial con hechos de sangre. Sin embargo, estas instancias no siempre registran los siniestros, sino que sólo ejecutan el protocolo para identificar las responsabilidades de los participantes. Además, las personas entrevistadas mencionaron que hay menos policías viales en comparación con 2010, lo cual repercute negativamente en los reportes de siniestralidad. En suma, es posible que todos estos factores contribuyan a que los casos de siniestralidad asociados al transporte público sean menos que los que se reportan en las estadísticas oficiales. Sin embargo, difícilmente

pueden explicar por sí mismos la tendencia histórica a la baja de los indicadores de siniestralidad, por lo que es razonable suponer que las mejoras institucionales al sistema de transporte público han ido influyendo gradualmente a lo largo de la última década.

4.3 Análisis del impacto de la Estrategia Mi Transporte en el número de viajes en transporte público y en los tiempos de traslado

En el 2018, la encuesta de percepción ciudadana de calidad de vida de Jalisco Cómo Vamos reportó que en la AMG 40.6% de las personas encuestadas utilizaban el transporte público diario o casi diario, 36.6% lo utilizaban ocasionalmente y 22.8% nunca lo utilizaban. Por otra parte, la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Transporte Público en el AMG de Mayo de 2021, arrojó que, de las personas encuestadas usuarias de transporte público 42.3% utilizaban el transporte público 7 o 6 días de la semana (diario o casi diario), mientras que solo el 5% lo utilizaba únicamente un día a la semana. Los días que más se utiliza el transporte público son de lunes a viernes, mientras que el domingo es el día con menos menciones. Esta misma encuesta reportó que durante la pandemia COVID-19 30.8% de las personas redujeron la frecuencia con la que utilizaban el transporte, sobre todo por miedo al contagio en las unidades (37.6%) y porque sus lugares de trabajo o estudio implementaron medidas para permitir la permanencia en casa. Finalmente, la Encuesta Dirigida a población usuaria de Mi Transporte de la presente evaluación, encontró que 8 de cada 10 personas encuestadas utilizan el transporte público muy frecuentemente, es decir diario o casi diario. Esto contrasta con los hallazgos de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Transporte Público en el AMG, en la que un poco más de 4 de cada 10 personas lo utilizaban casi diario. Debido a que estas encuestas no son directamente comparables por diferencias en su metodología, no es posible afirmar que exista un descenso o ascenso en el número de viajes en transporte público debido a la Estrategia Mi Transporte. Tampoco existe un indicador que calcule la cantidad de usuarios del transporte colectivo que hace parte de la Estrategia Mi Transporte, como sí lo hay para el sistema SITREN, Tren Ligero y Macrobús.

En cuanto a los tiempos de traslado, la Encuesta Dirigida a población usuaria de Mi Transporte arrojó resultados contradictorios. Por una parte 1 de cada 5 personas encuestada considera que en el último año los tiempos de espera para abordar las unidades han mejorado. Sin embargo, 19%, es decir casi 1 de cada 5, opina lo contrario: que los tiempos de espera para abordar las unidades han incrementado. Asimismo, como se

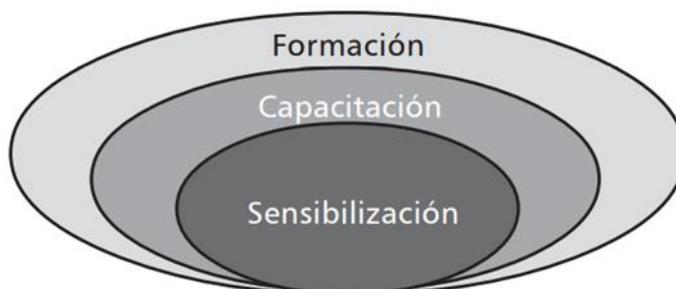
mencionó en la sección 3.3.2 respecto a la cobertura de transporte público, los tiempos totales de traslado de las personas usuarias son muy variables de acuerdo con los grupos de discusión con personas usuarias (mujeres y personas en zonas de baja cobertura) y van desde los 20 minutos hasta las tres horas. En los grupos de discusión no se reportó una reducción en los tiempos de traslado desde la implementación de la Estrategia Mi Transporte.

4.4 Estrategia Mi Transporte y la perspectiva de género

La perspectiva de género se entiende como un instrumento que tiene como finalidad plasmar en las leyes, instituciones, organismos, etc. El ideal de la igualdad entre la mujer y el hombre, en un sentido formal y material (Novoa, 2012). Por lo tanto, la perspectiva de género trata de modificar el orden de poder masculino que a lo largo de los años ha caracterizado el ámbito político y otros ámbitos (Virgilí Pino, 2014). Así, los programas de capacitación en torno a la perspectiva de género son una herramienta indispensable en el avance hacia una sociedad más equitativa en todo ámbito. Sin embargo, en este caso nos limitaremos a hablar del ámbito político - institucional, donde las capacitaciones y la presencia de determinados actores en ellos, representan un proceso de hacer ciudadanía (Flores-Hernández, Martell-Ruíz y Flores-Moreno, 2014) que, en el caso de la perspectiva de género “se aboga por una formación que considere la multiplicidad de funciones que las mujeres cumplen en la reproducción y cómo esto les posibilita o no vincularse como agentes individuales y sociales en condiciones de igualdad” (Flores-Hernández, Martell-Ruíz y Flores-Moreno, 2014, p.274).

Respecto a la modalidad de las capacitaciones se plantean que sea de carácter lúdico, con espacios de intercambio de experiencias y, al último un apartado de reflexiones grupales finales. En cuanto a la duración, se sugiere un aproximado de cuatro a nueve sesiones; de preferencia de manera espaciada, semanal o mensual (Virgilí Pino, 2014). Dentro de las metodologías aplicadas en programas de capacitación en perspectiva de género, se ha propuesto un esquema conformado por tres fases: la sensibilización, la capacitación y la formación en género. En Figura 4.4 se presenta una representación visual del esquema:

Figura 4.4. Esquema de capacitaciones en perspectiva de género



Fuente: Virgilí Pino, D. (2014). Pp. 7-58.

La sensibilización es el primer paso, se refiere a un acercamiento afectivo y a las implicaciones que tiene la problemática, por medio del reconocimiento. Esto se logra por medio de procesos de reflexión y autoreflexión que incentiven la toma de conciencia (Virgilí Pino, 2014). Puesto que, la reflexión motiva la toma de conciencia y búsqueda de soluciones (Flores-Hernández, Martell-Ruíz y Flores-Moreno, 2014). Asimismo, por medio de la etapa de sensibilización en las capacitaciones, el asistente reconoce y acepta la existencia de una dimensión de género presente en todos los ámbitos sociales, ya sean privados o públicos.

Una vez terminada la etapa de sensibilización, el asistente cuenta con la capacidad de adentrarse a comprender conceptos y estrategias para su aplicación. Es ahí cuando entra la etapa de capacitación que, en los casos de grupos claves, permite reconocer desigualdades y deconstruirlas (Virgilí Pino, 2014). En la capacitación se delimitan temas que respondan a los anteriormente mencionado, en un sentido más profundo (a comparación de la etapa de sensibilización), por lo tanto, algunos ejemplos de temas abordados son: justicia económica y género, políticas públicas y género, análisis de género, empoderamiento de las mujeres, transversalización.

Mientras que, la formación “supone una práctica sostenida, una experiencia de saber y de intervención, un tiempo de desarrollo y análisis en la perspectiva de género, en la formación teórica y en la preparación práctica” (Virgilí Pino, 2014, p.16), por lo tanto, es considerado como el nivel máximo de especialización.

En ese tenor, es posible señalar que la Estrategia Mi Transporte ha diseñado e implementado acciones en las dimensiones de sensibilización y capacitación, aunque de manera paralela y no cronológica. Respecto de la etapa de sensibilización, aunque existe un curso diseñado para ello denominado “Usuarios vulnerables”, que pretende ante todo sensibilizar con un componente lúdico y vivencial, no hay registros administrativos que permitan medir el número de personas operarias del transporte público que lo hayan tomado, además de que, debido a la contingencia sanitaria por COVID-19, su enfoque “situacional” no se ha llevado a cabo desde el año 2020. Ahora bien, la etapa de capacitación se ha realizado a través de los Centros de Capacitación Certificados, quienes se basan para su contenido teórico en el Manual para conductores de transporte público colectivo y masivo, licencia tipo C2, que en su apartado 2.5 establece el contenido temático sobre perspectiva de género y que corresponde a los temas “qué es el género, perspectiva de género, cómo analizar las relaciones de género, código de conducta a favor de la equidad entre mujeres y hombres, prevención del acoso y la violencia en el transporte público y protocolo a favor de la equidad entre mujeres y hombres en el transporte público”. El manual incluye una breve explicación del concepto de género, la perspectiva de género y las relaciones de género. Asimismo, establece un código de conducta a favor de la equidad entre mujeres y hombres y describe la problemática de la violencia de género en el transporte público, donde un 86% de mujeres reportaron sufrir acoso en el Diagnóstico sobre prevención de violencia contra las mujeres en el transporte público urbano de Jalisco. El manual también establece ciertas acciones que el personal operario debe llevar a cabo ante un caso de acoso: escuchar a la usuaria de manera empática, identificar el tipo de violencia, ubicar a la víctima, acompañantes y testigos, solicitar al agresor bajar de la unidad y notificar a la autoridad en caso de la comisión de un delito. Asimismo, incluye un protocolo a favor de la equidad entre mujeres y hombres. El personal operario del grupo de discusión confirmó haber recibido capacitación conforme con el Manual.

Nos dijeron que primero alejar a la mujer que tuviera el conflicto de la persona, separarlos y no perder de vista a la otra persona. Llamar a las autoridades y esperar a que lleguen los superiores para que tomen cartas en el asunto, en el caso de que sea agresión verbal. En el caso de que sea agresión física ya intervenir para que no siga, pero ir protegiendo a los demás usuarios y a uno mismo (Grupo de discusión con choferes del transporte público).

Como se discute en la pregunta seis de este documento, ha habido presencia de mujeres en el proceso de capacitación en 2021 (70), hecho que no ocurría en 2019 y 2020. Pese a que no se tiene un registro del número de mujeres choferesas del transporte público, en entrevistas con funcionarios de diversas dependencias se pudo constatar que una estrategia intencionada para ello, es el programa Mujeres Conductoras que está teniendo un impacto para que el sistema de transporte público transite a ser un espacio laboral donde la igualdad entre mujeres y hombres es una realidad que se demuestra en la cuestión práctica, más allá de lo normativo. De acuerdo con los lineamientos del programa Mujeres Conductoras, la incorporación de las mujeres en la operación del transporte público conlleva varios beneficios entre ellos: la percepción de un espacio más seguro e incluyente y el aumento del campo laboral para las mujeres.

En suma, puede argüirse que el personal operario del transporte público está siendo sensibilizado y capacitado respecto de la vulnerabilidad que viven las mujeres en el transporte público. En primer lugar, están los cursos y prácticas que ofrece la SETRAN. También hay causas ambientales que propician la reflexión, ya que existe la incorporación de mujeres mediante el programa de Mujeres Conductoras como colegas en igualdad de condiciones, que, aunque su mayoría son operadoras de Mi Macro Periférico, contribuye a romper patrones de pensamientos en los que existe una fuerte diferenciación con base en los sexos. Estas dos últimas presentan la externalidad de que, al implementarse, permean en la cultura de la sensibilización en temas de perspectiva de género al personal operario más allá de ese sistema de transporte.

También ha habido la capacitación a todo el personal del sistema de transporte masivo Mi Macro Periférico sobre la aplicación de Protocolos para la prevención de la violencia sexual, que si bien, representan un avance, aún deben extenderse al resto del sistema de transporte público, incluido el colectivo.

Es importante hacer programas donde se involucre a las mujeres con las mismas oportunidades que los hombres visibiliza que el género no influye en la capacidad de conducir una unidad del transporte público. El programa de Mujeres Conductoras tuvo mucho impacto pues, en primer lugar, las mujeres vivieron un proceso de empoderamiento a través del que se dieron cuenta de sus propias capacidades. En segundo lugar, esta política también tuvo un impacto en los hombres. (Funcionario de la Dirección General de Cultura y Seguridad Vial)

En la capacitación de Mi Macro Periférico, la Secretaría de Igualdad Sustantiva nos está apoyando con el tema de protocolo de prevención

de violencia sexual comunitaria, con lo que se están introduciendo estos temas como parte del tronco común. Vemos la importancia de involucrar la equidad de género en todos los cursos de transporte público, así como la sensibilización sobre usuarios vulnerables del transporte público. (Funcionaria del área de planeación de la SETRAN)

Tengo entendido, entonces, que para Mi Macro Periférico ya hay un protocolo de atención a violencia sexual, pero todavía no hay para el resto del transporte público. También hay protocolos en SITEUR, que son quienes operan Mi Pasaje. Los temas de acoso y violencia se han trabajado muchísimo recientemente (Funcionaria del área de Planeación de la SETRAN)

Pregunta 5. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de la Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?

Valoración general del criterio de satisfacción: Media-Alta

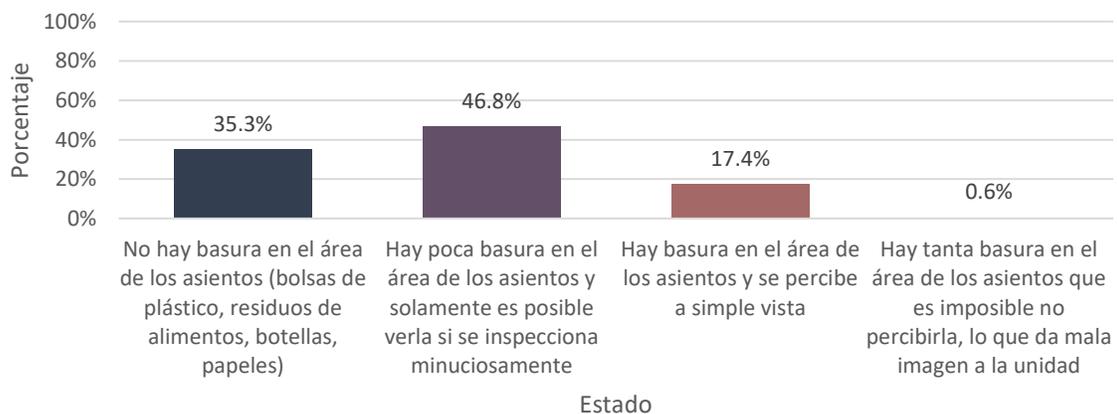
El estudio de observación sobre los componentes físicos, operativos, de servicio y sanitarios en una muestra representativa de las unidades del transporte público reveló, en términos generales, que un porcentaje elevado de vehículos cumple con los estándares esperables de limpieza, seguridad, visibilidad y calidad en su infraestructura y equipamiento, así como un desempeño aceptable en diversas funciones del personal operario. Todo lo anterior puede atribuirse a la renovación vehicular que ha impulsado la Estrategia Mi Transporte. Sin embargo, hay deficiencias importantes en la información a personas usuarias, especialmente en lo relativo al mapa de ruta, horarios de servicio, frecuencia de paso y localización de bases de origen y destino, que impiden un uso óptimo del servicio y podrían contribuir a aumentar su gasto en transportación. Según el estudio de observación, en las áreas periféricas del AMG se observaron que las condiciones de limpieza, seguridad y calidad en la infraestructura y equipamiento de los vehículos son inferiores en comparación con las más céntricas, por lo que se recomienda acelerar el proceso de renovación vehicular en las zonas periféricas de la AMG. Es importante enfatizar que las personas que utilizan el servicio, aunque reconocen que las unidades vehiculares han mejorado notablemente, siguen manifestando gran inconformidad con los largos tiempos de espera. Aunque en menor medida, hay también señalamientos críticos respecto a la poca precaución en la conducción de los vehículos y en el trato descortés del personal operario. Por otra parte, las empresas concesionarias se muestran en general proclives a la adopción del modelo Ruta-Empresa, pues reconocen sus ventajas para las personas usuarias, pero todavía hay aspectos de la transición que les causa molestia o incertidumbre, principalmente haberse tenido que asociar con sus antiguos competidores y los retrasos en los pagos del sistema interoperable. Finalmente, el personal operario también respalda la transición hacia el nuevo modelo, sobre todo porque éste le brinda una mayor estabilidad laboral y un sistema de protección social del cual antes carecía. Las choferesas y choferes reconocen también las mejoras en las unidades vehiculares, aunque hay señalamientos respecto a la falta de mantenimiento. Sus principales críticas se enfocan a que no exista reciprocidad entre choferes y peatones en cuanto a sus respectivas obligaciones de respetar las reglas de vialidad. Hay también la percepción de que operan bajo condiciones de alta vulnerabilidad jurídica cuando incurren en percances como parte de su trabajo.

5.1 Resultados del estudio de observación de unidades en una muestra de rutas

5.1.1 Componentes físicos de las unidades

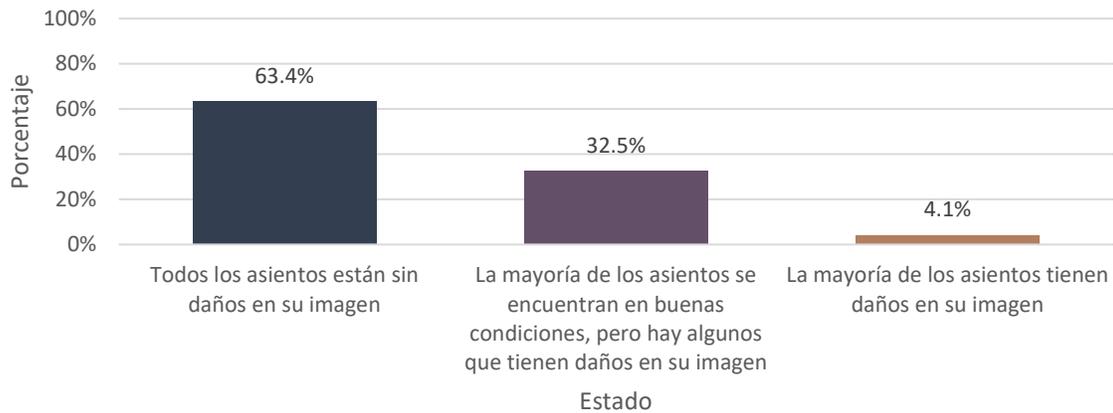
El primer componente físico de las unidades vehiculares del transporte público de pasajeros que se analizó fueron las condiciones de los asientos. En primer lugar, el equipo de observación constató que más de 80% de las unidades contaba con un nivel aceptable de limpieza en sus asientos: en 35.3% de las unidades, no se encontró basura y en 46.8% de las mismas se encontró poca basura después de una inspección minuciosa (Gráfica 5.1). En segundo lugar, al evaluar la imagen de los asientos, se encontró que ésta es igualmente aceptable en general, pues sólo en 4.1% de las unidades el equipo reportó que la mayoría de los asientos tenían daño en su imagen (Gráfica 5.2). En tercer lugar, el equipo observó que en 44.6% de las unidades, al menos la mitad de sus asientos se encontraban desocupados. También es destacable que, en general, las condiciones de seguridad de los asientos son positivas, ya que 92.6% de las unidades cuentan con asientos sin daño en su estructura y se encuentran fijos, por lo que no representan un riesgo en su uso (Gráfica 5.3).

Gráfica 5.1 Evaluación de limpieza en los asientos



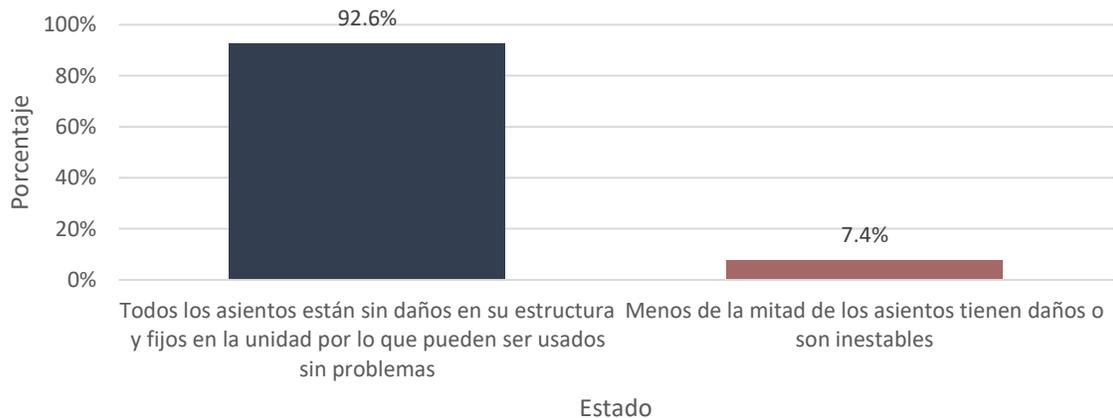
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.2 Evaluación de la imagen de los asientos



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.3 Evaluación de la seguridad de los asientos

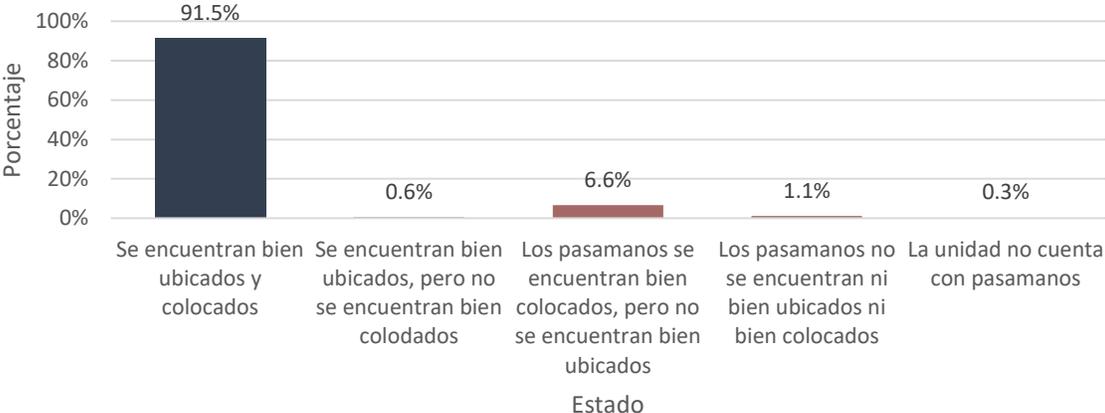


Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Otros componentes físicos de las unidades de transporte se encuentran también en condiciones aceptables. Por ejemplo, 91.5% de éstas cuentan con pasamanos bien ubicados y colocados (Gráfica 5.4), 76.3% de las ventanas no tienen daños en su imagen, aunque es importante anotar que más de 20% presentan algún daño, aunque en su mayoría éste no se percibe fácilmente (Gráfica 5.5). La situación de los pasillos es menos positiva, pues se observó que solo 34% de las unidades tienen pasillos sin basura (Gráfica 5.6). Casi la totalidad de las unidades supervisadas cuentan con los siguientes componentes que el

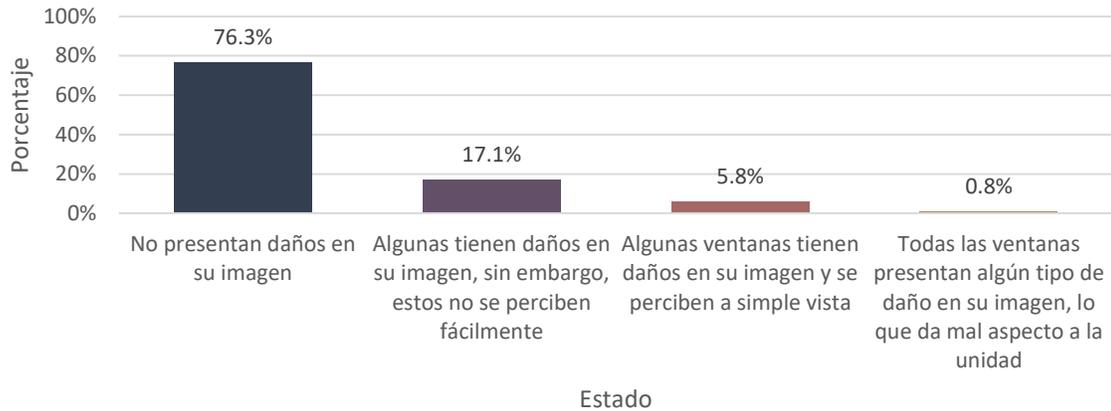
equipo observó que funcionan bien; puertas de ascenso y descenso (Gráfica 5.7), timbre (Gráfica 5.8), espejos internos y retrovisores (Gráfica 5.9) y cámaras de vigilancia (Gráfica 5.10). Sin embargo como se ha detallado en secciones previas, es importante anotar que el aspecto menos positivo de los componentes físicos de las unidades son aquellos que sirven para atender a poblaciones con necesidades especiales, por ejemplo personas de la tercera edad o quienes presentan alguna discapacidad: 85.7% de las unidades supervisadas carecen de una rampa para facilitar el acceso a personas con movilidad limitada, 83.5% carecen de espacio para sillas de ruedas y en 17.6% los escalones de ascenso y descenso tienen una altura que dificulta que la gente suba y baje de la unidad con suficiente seguridad.

Gráfica 5.4 Evaluación de la ubicación de los pasamanos



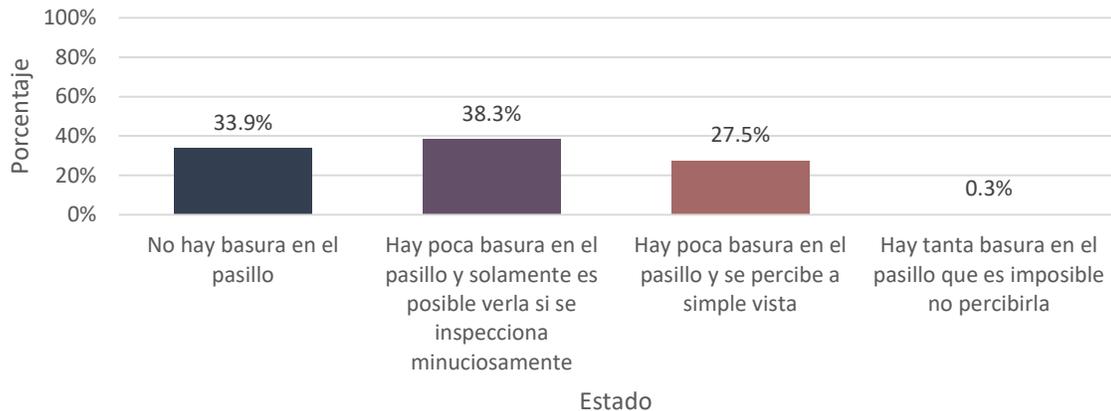
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.5 Evaluación de las condiciones de las ventanas



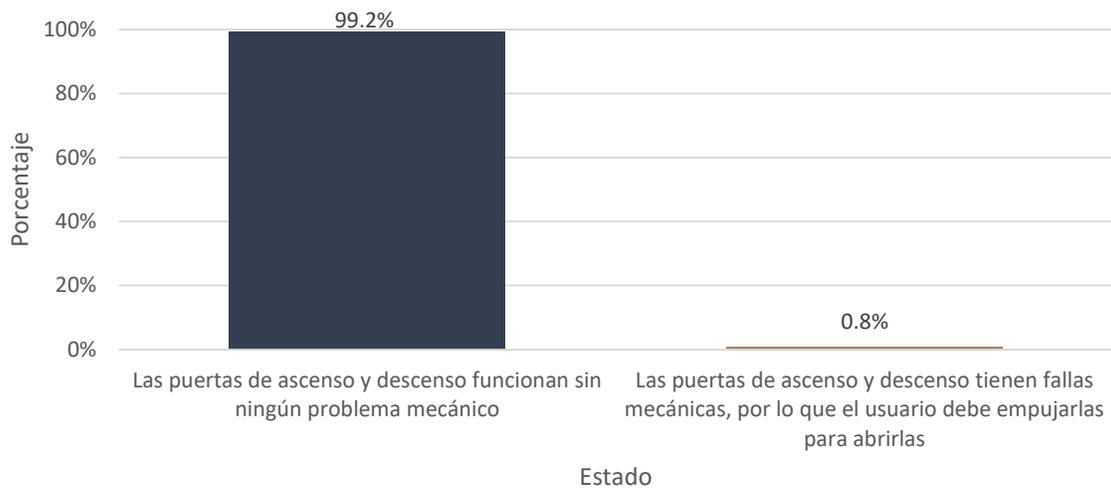
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.6 Evaluación de la limpieza de los pasillos



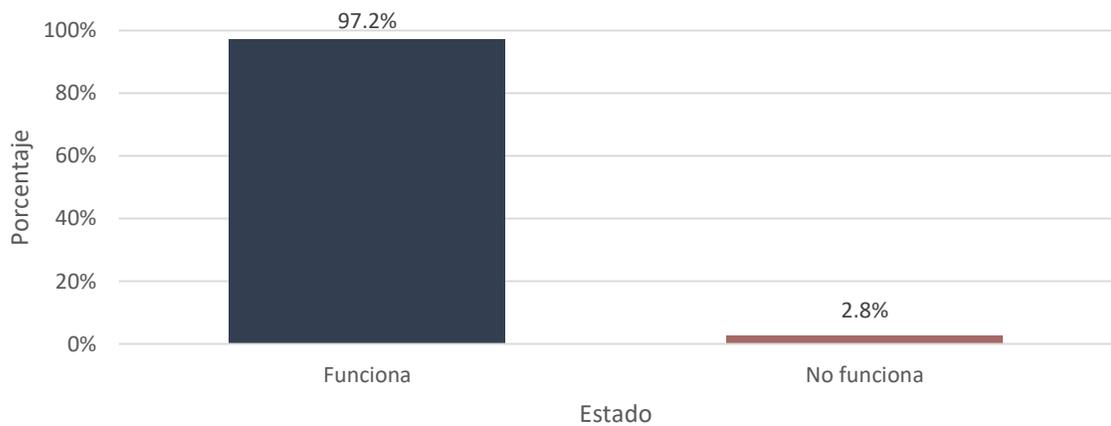
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.7 Evaluación del funcionamiento de las puertas



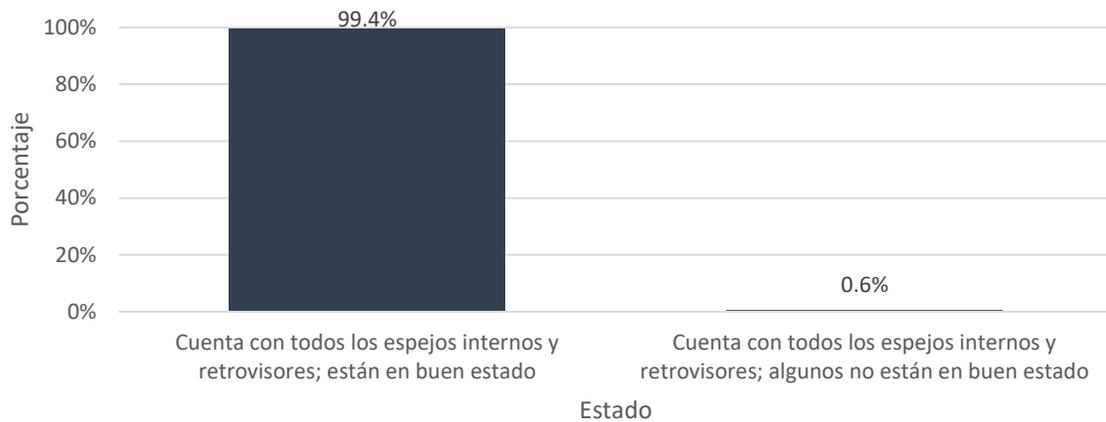
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.8 Evaluación del funcionamiento del timbre



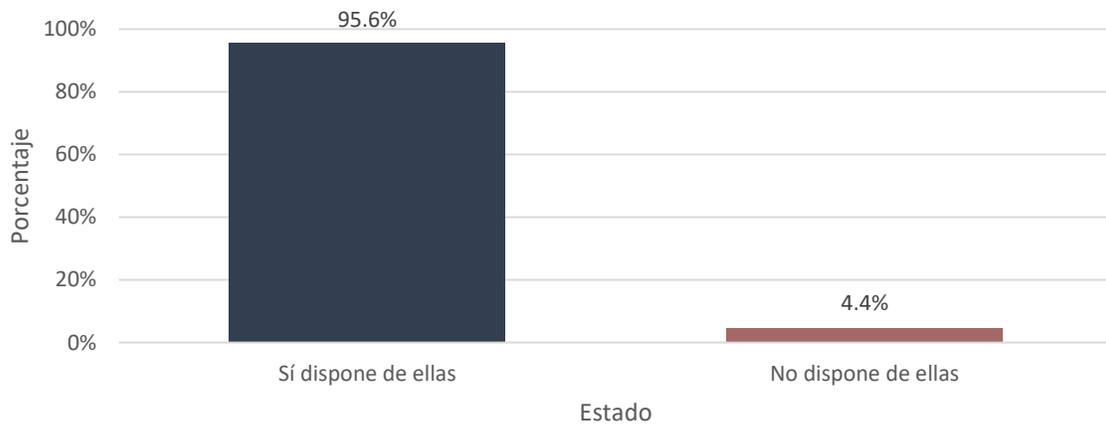
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.9 Evaluación de los espejos internos y retrovisores



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.10 Evaluación de la existencia de cámaras de vigilancia



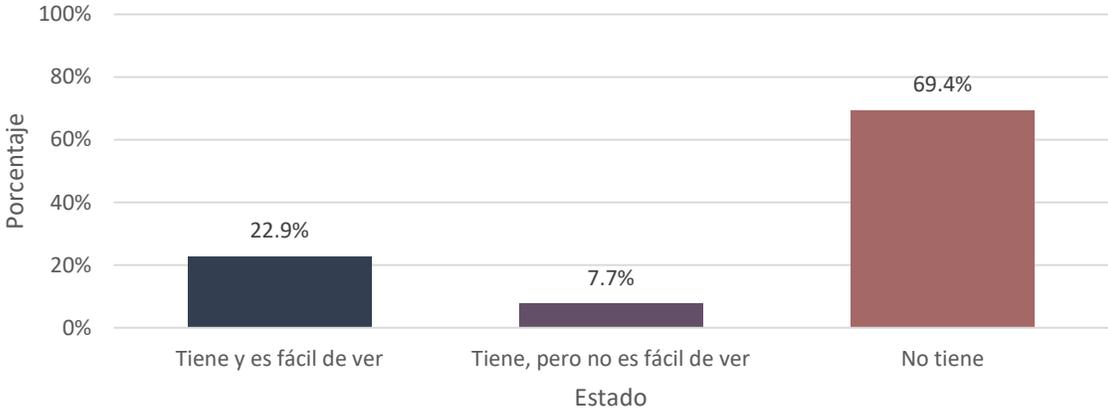
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

5.1.2 Componentes de operatividad

Otro conjunto de componentes que el equipo de observación supervisó durante el estudio fueron cuatro elementos de la operatividad de las unidades de transporte: la existencia y visibilidad del mapa de la ruta y sus principales paradas, el rotulado de ruta y el número de unidad, la información sobre atención a las personas usuarias y medios de contacto para recibir quejas y otra información que es relevante para el público como los horarios de las rutas, su frecuencia de paso y la localización de bases de origen y destino. Estos cuatro

aspectos constituyen dimensiones muy importantes de la calidad del servicio, pues sirven para optimizar el uso de las personas del servicio y también contribuyen a disminuir su gasto en transportación. Los resultados del estudio de observación revelan que la disponibilidad de esta información es deficiente. Casi 70% de las unidades carece de un mapa de la ruta y sus principales paradas (Gráfica 5.11), casi 9 de cada 10 unidades no presenta información sobre horarios del servicio, frecuencia de paso y localización de bases de origen y destino (Gráfica 5.12). El único elemento informativo que está presente en la gran mayoría de las unidades es el rotulado de la ruta y el número de unidad (Gráfica 5.13).

Gráfica 5.11 Evaluación de los mapas de ruta y las principales paradas



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.12 Evaluación sobre la accesibilidad a otra información con respecto a la ruta



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.13. Evaluación del rotulado de ruta y número de unidad



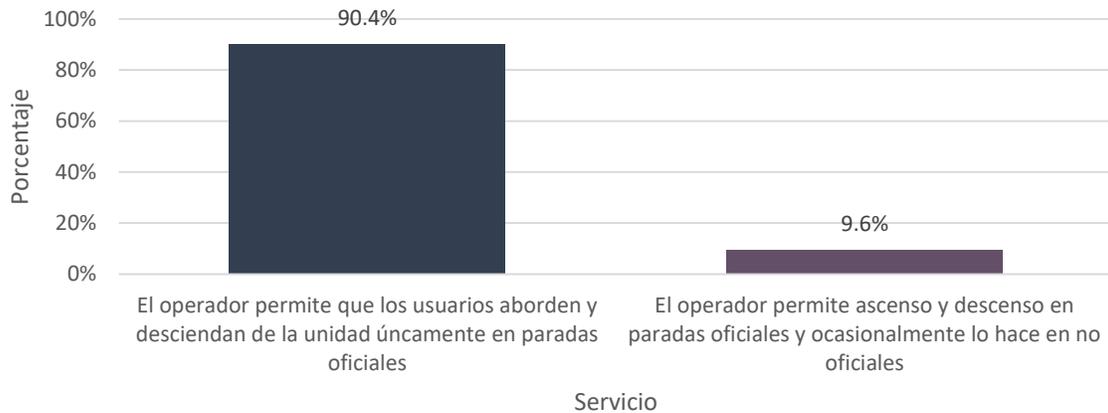
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

5.1.3 Componentes de servicio

El tercer conjunto de componentes que se supervisaron durante el ejercicio de observación de las unidades de transporte se relaciona con el servicio prestado por el personal operativo del vehículo a las personas usuarias. Es, además, uno de los aspectos más desacreditados del servicio de transporte público desde la perspectiva del público. Los resultados del estudio de observación, sin embargo, muestran un panorama inesperadamente positivo. En más de 90% de las unidades sus choferes permitieron que las personas abordaran y descendieran de la unidad únicamente en paradas oficiales (Gráfica 5.14). En casi la totalidad de las unidades se observó el siguiente comportamiento de sus choferes: hacían alto total mientras las personas abordaban y descendían (Gráfica 5.15), atendían el timbre para el descenso de las personas (Gráfica 5.16), se dirigían a usuarias(os) de manera respetuosa (Gráfica 5.17) y transitaban por el carril lateral (Gráfica 5.18). Aunque la gran mayoría de choferes manejaban con atención sus unidades, se observó que 5.5% desatendió sus funciones de manera ocasional o frecuente (Gráfica 5.19). Estos resultados tan positivos contrastan claramente con los hallazgos de nuestra encuesta de percepción en lo tocante al desempeño de choferes, así como a los testimonios de personas usuarias en grupos de enfoque. Posiblemente, ello se debe a que el estudio de observación se llevó

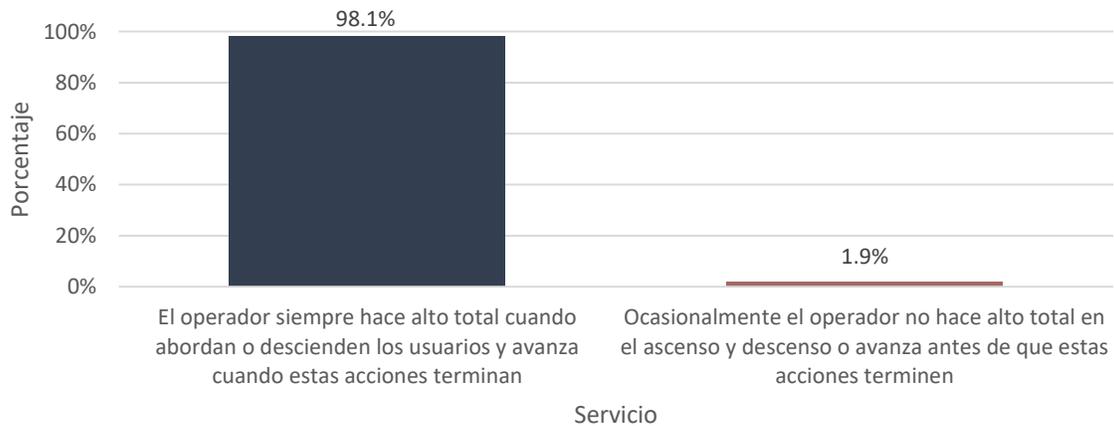
a cabo en tan solo 30 minutos a bordo de cada unidad, tiempo que resulta insuficiente para dar cuenta plena de la interacción entre choferes y personas usuarias durante los trayectos.

Gráfica 5.14 Evaluación sobre la accesibilidad a ascensos y descensos de los usuarios



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.15 Evaluación de la seguridad en los ascensos y descensos de los usuarios



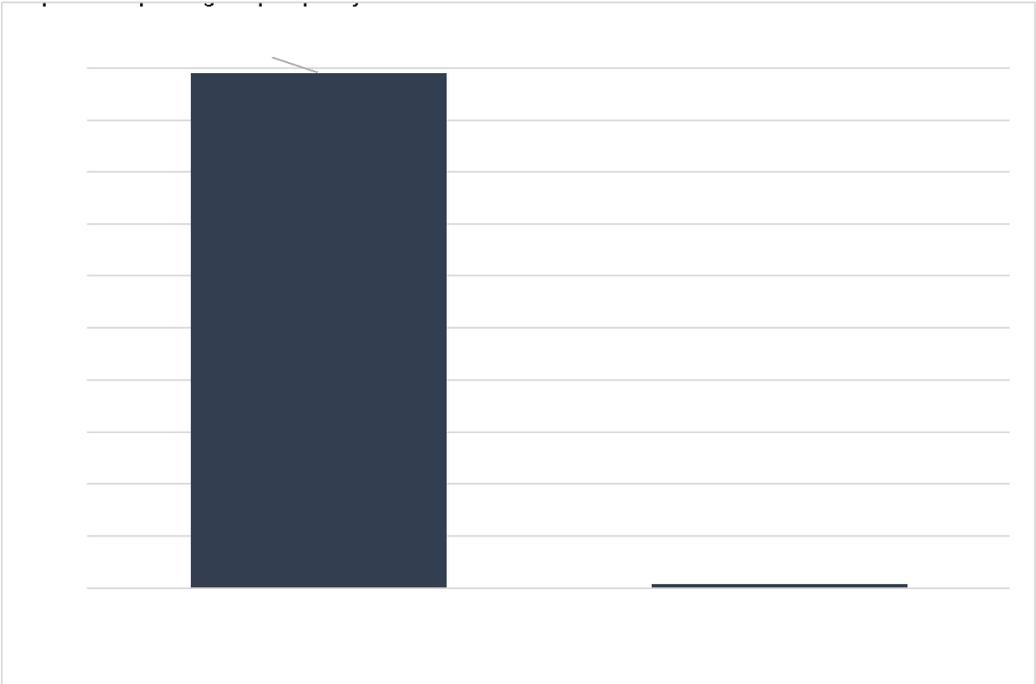
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.16. Evaluación en la atención del operador a los usuarios



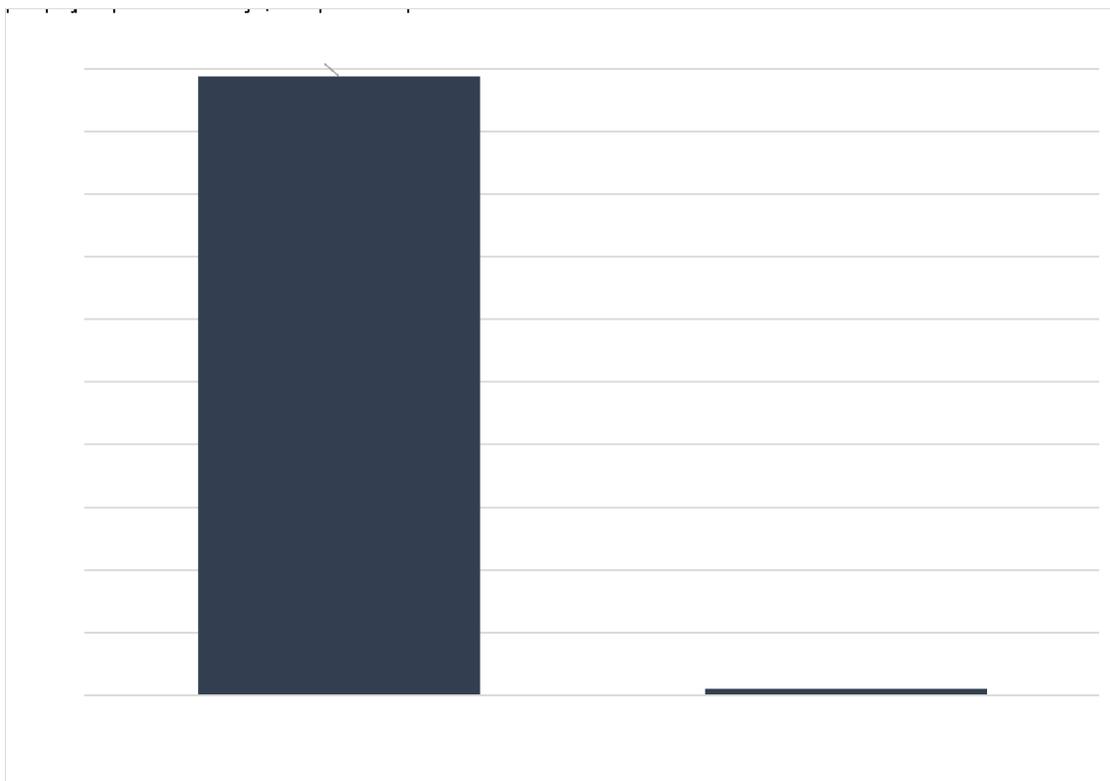
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.17 Evaluación en el trato del operador a los usuarios



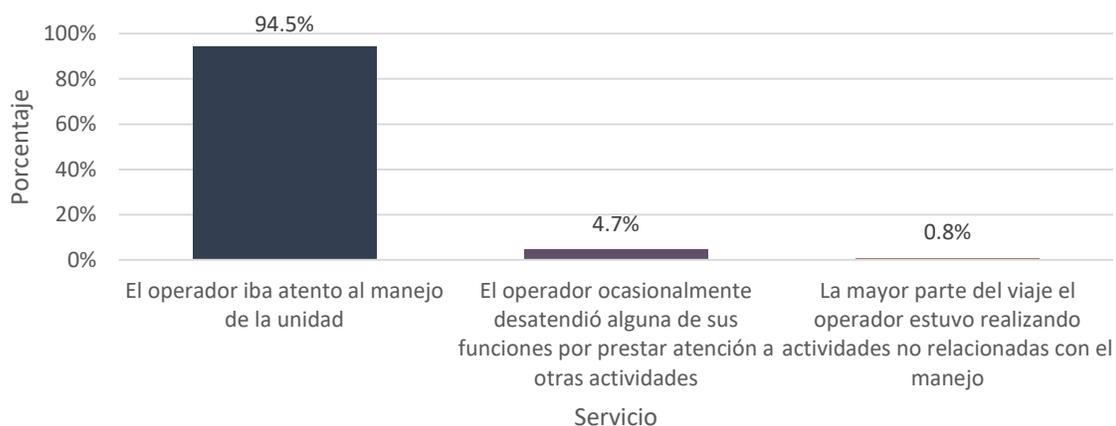
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.18 Evaluación del desempeño en las funciones del operador al transitar



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.19 Evaluación de la atención del operador

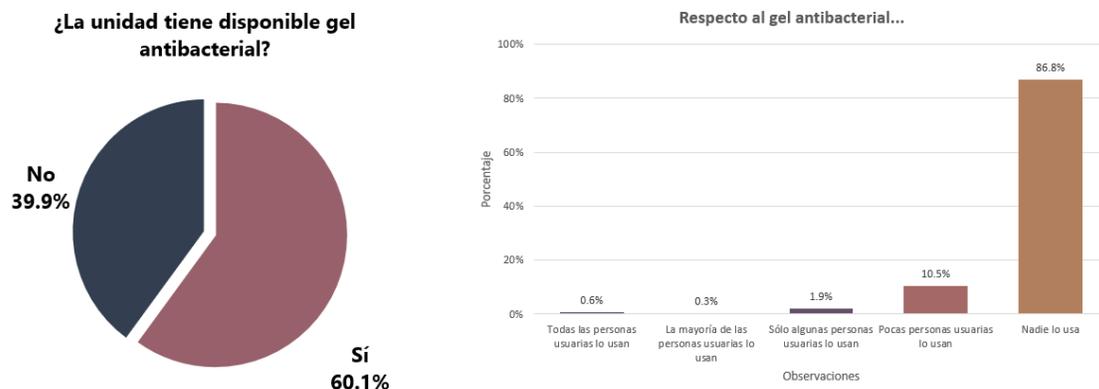


Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

5.1.4 Componentes sanitarios en el contexto de la pandemia

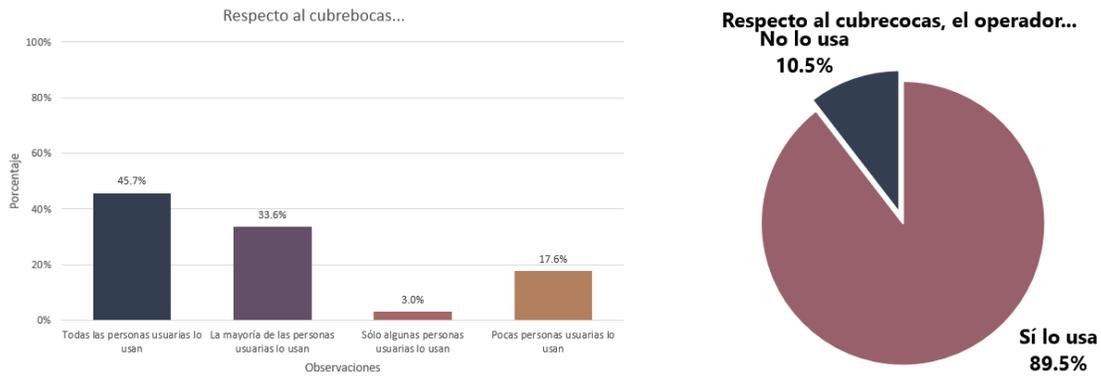
El último conjunto de componentes que se registraron durante el estudio de observación se refiere a aspectos de protección sanitaria al interior de las unidades, en el contexto de la pandemia de COVID-19. Es importante considerar que la investigación se realizó durante abril de 2022, es decir varios meses después del último pico de contagios (en Jalisco, éste ocurrió entre diciembre de 2021 y enero de 2022), por lo que es esperable que las medidas de protección sanitaria se hayan relajado considerablemente. En primer lugar, se observó que 40% de las unidades tenían gel antibacterial disponible, aunque en la gran mayoría de los casos las personas ignoraban totalmente su uso (Gráfica 5.20). En segundo lugar, se observó que todas las personas a bordo usaban cubrebocas en 46% de las unidades, mientras que en 33.6% de las mismas la mayoría de las personas lo hacían. Esto representa, en conjunto, 80% de unidades vehiculares con un uso predominante del cubrebocas. También se observó a choferes utilizando cubrebocas en 9 de cada 10 unidades (Gráfica 5.21). Por último, se reportó que más de la mitad de los vehículos (57.6%) carecen de depósitos para la basura (Gráfica 5.22). Este hallazgo resulta preocupante, pues la disponibilidad de dicho aditamento es esencial para mantener las condiciones de higiene dentro de las unidades, independientemente del contexto de la pandemia.

Gráfica 5.20. Evaluación de la disponibilidad de gel antibacterial en la unidad



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

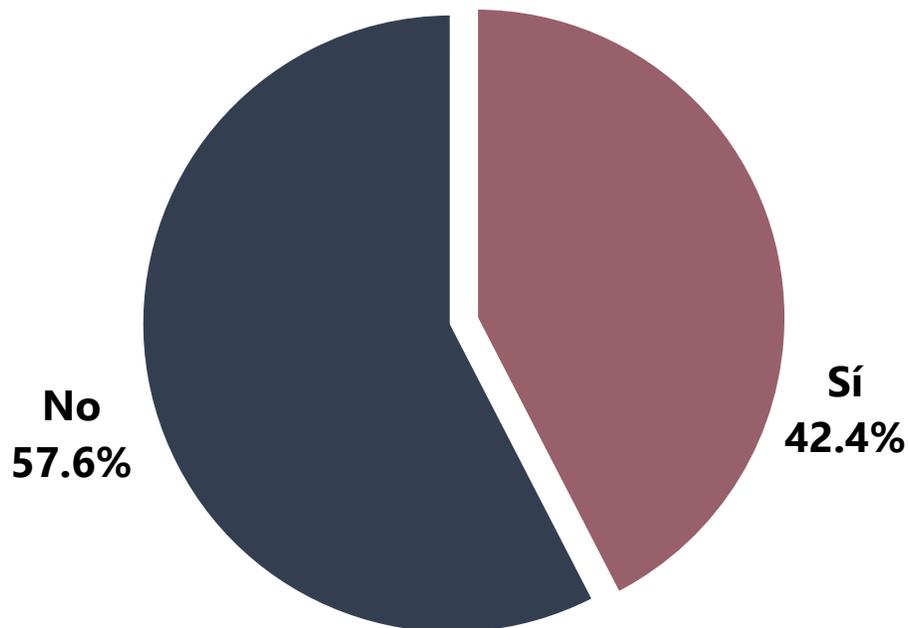
Gráfica 5.21. Evaluación del uso de cubrebocas dentro de la unidad



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.22 Evaluación de la disponibilidad de depósito de basura

¿La unidad tiene disponible depósito de basura?



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

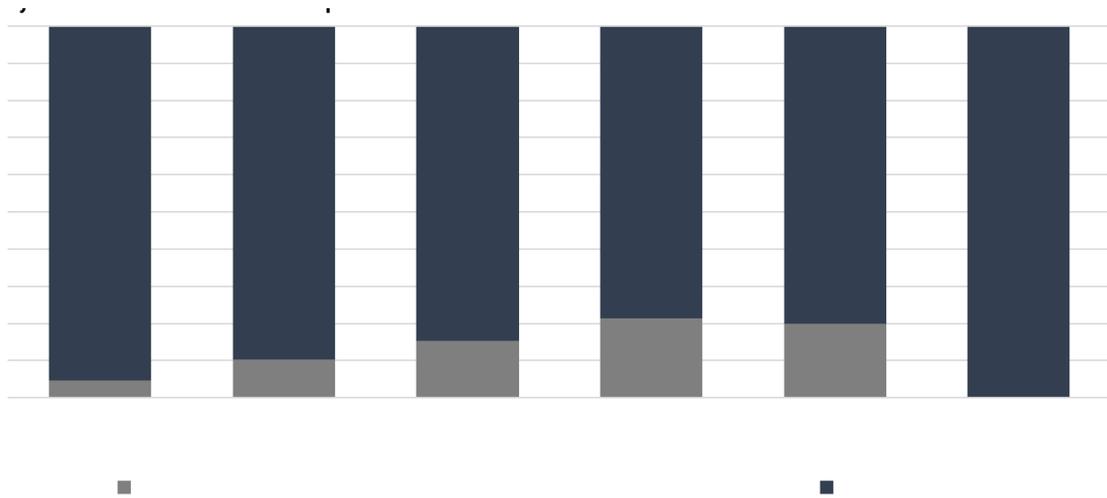
5.1.5 *Diferencias por zonas del AMG*

Los resultados del estudio de observación discutidos en las secciones anteriores dan un panorama global de los componentes físicos, operativos, de servicio y sanitarios de las unidades del transporte público en el AMG. Sin embargo, es necesario reconocer que los resultados globales suelen ocultar diferencias significativas, sobre todo de índole regional. Es decir, no puede darse por hecho que la calidad del servicio es homogénea en toda la metrópoli. Para dar cuenta de las diferencias entre zonas del AMG, esta sección presenta los resultados del ejercicio desagregados en función de seis zonas, tal y como se describe en la estrategia metodológica de este informe. Como ya se advirtió en dicha sección, la muestra no logra cumplir con los estándares convencionales de representatividad estadística para cada una de esas zonas. Sin embargo, a continuación, se muestran los resultados por zona para fines meramente indicativos.

Como puede observarse, la disponibilidad de rampas para el abordaje de personas con movilidad limitada varía entre las seis zonas, de las cuales destaca la región sureste, donde absolutamente ninguna unidad disponía de dicha infraestructura, aunque también la zona noroeste tiene una carencia importante de rampas (Gráfica 5.23). En cuanto a la disponibilidad de espacios para sillas de ruedas, puede notarse que la región sureste carece absolutamente de dicha infraestructura, mientras que la zona centro sur es la que presenta menos carencia, pues al menos 78.6% cuenta con espacios (Gráfica 5.24). Al evaluar los escalones de los vehículos, el equipo de observación detectó que 7 de cada 10 unidades de la región noroeste del AMG tienen escalones donde el ascenso o descenso representan una dificultad para las personas usuarias, mientras que los escalones de la región sureste presentan condiciones óptimas de accesibilidad (Gráfica 5.25). En la región noroeste no solo las características de los escalones dificultan el acceso a las personas, sino también el comportamiento del personal operario, pues es la región donde se observó un mayor número de unidades en que sus conductores permitían el descenso o ascenso de personas en paradas no oficiales (Gráfica 5.26). La disponibilidad de mapas de ruta e información sobre paradas también varía entre zonas, con casos como la del suroeste donde ninguna unidad las exhibe, mientras que en la zona noreste casi la mitad (48%) de las unidades las tiene disponibles y son fáciles de ver para las personas usuarias (Gráfica 5.27). Finalmente, el estudio reveló diferencias importantes entre zonas en cuanto al uso de cubrebocas, destacando la región suroeste, donde se observó 8 de cada 10 unidades con pocas(os)

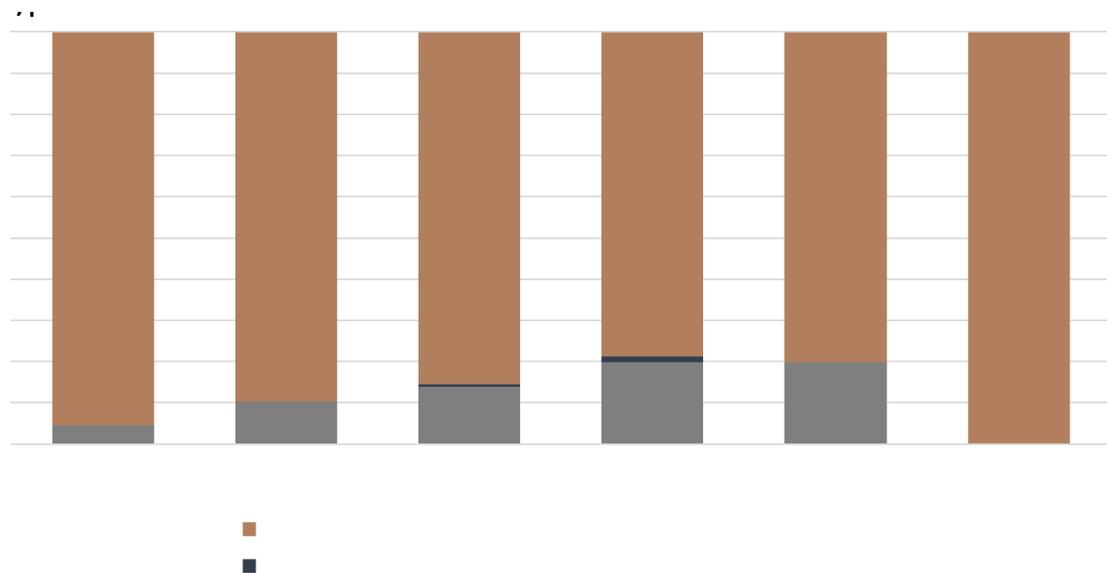
pasajeras(os) utilizándolo, mientras que en la región noreste todas las personas usuarias (o la mayoría) lo hacían (Gráfica 5.28).

Gráfica 5.23. Evaluación de las rampas por zona



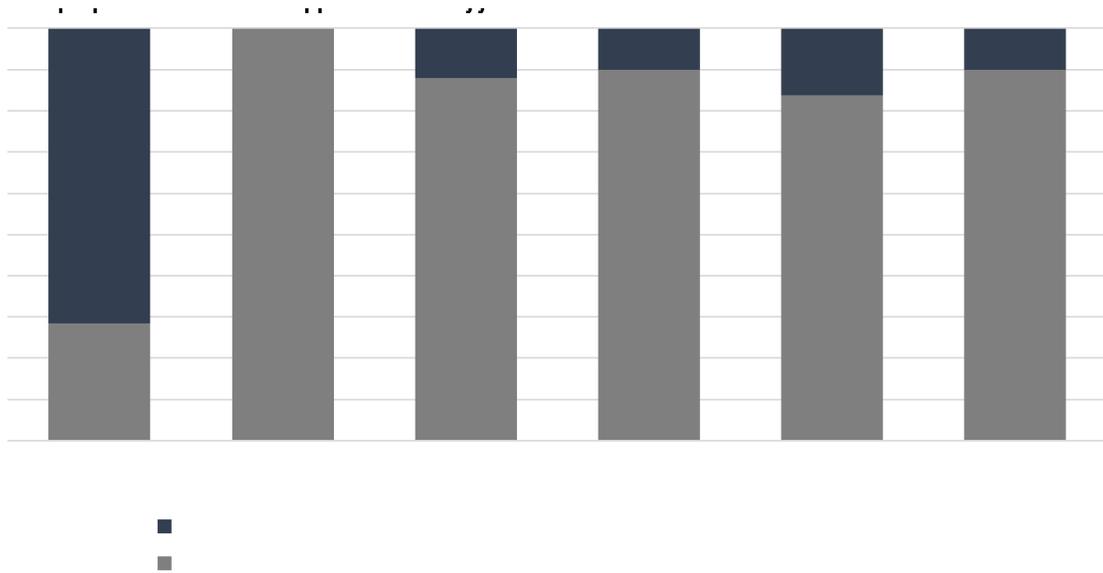
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.24. Evaluación de espacios para silla de ruedas por zona



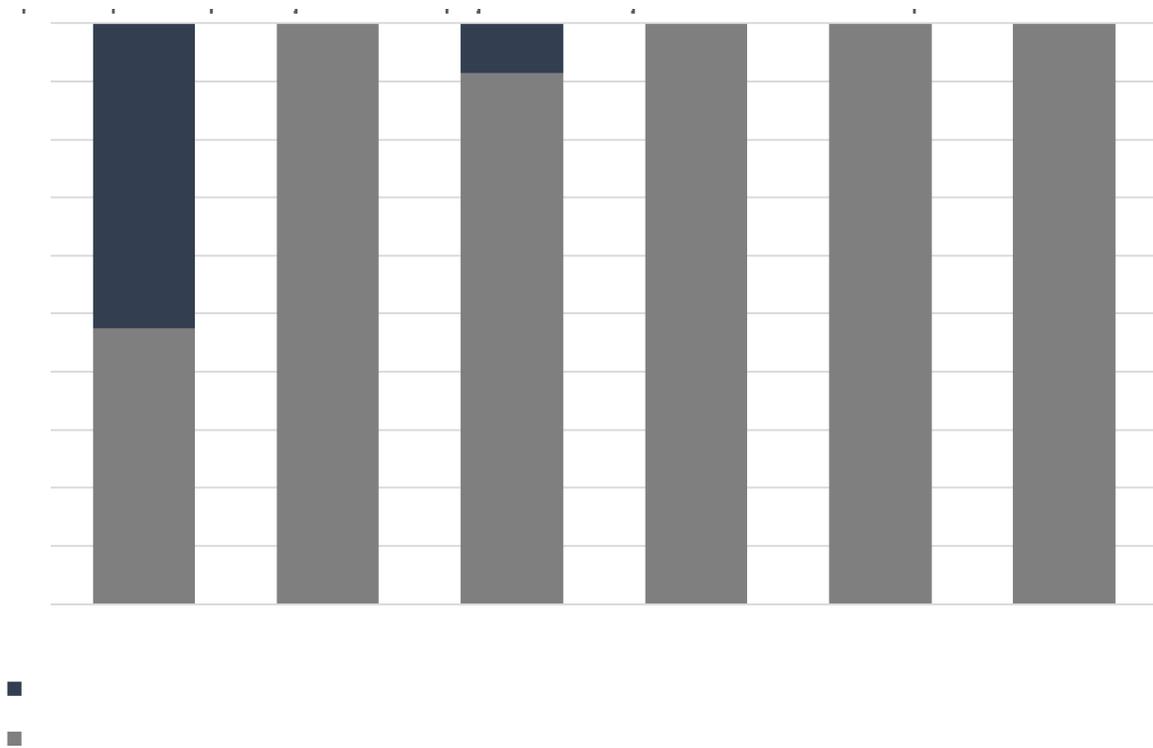
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.25. Evaluación de escalones de ascenso y descenso por zona



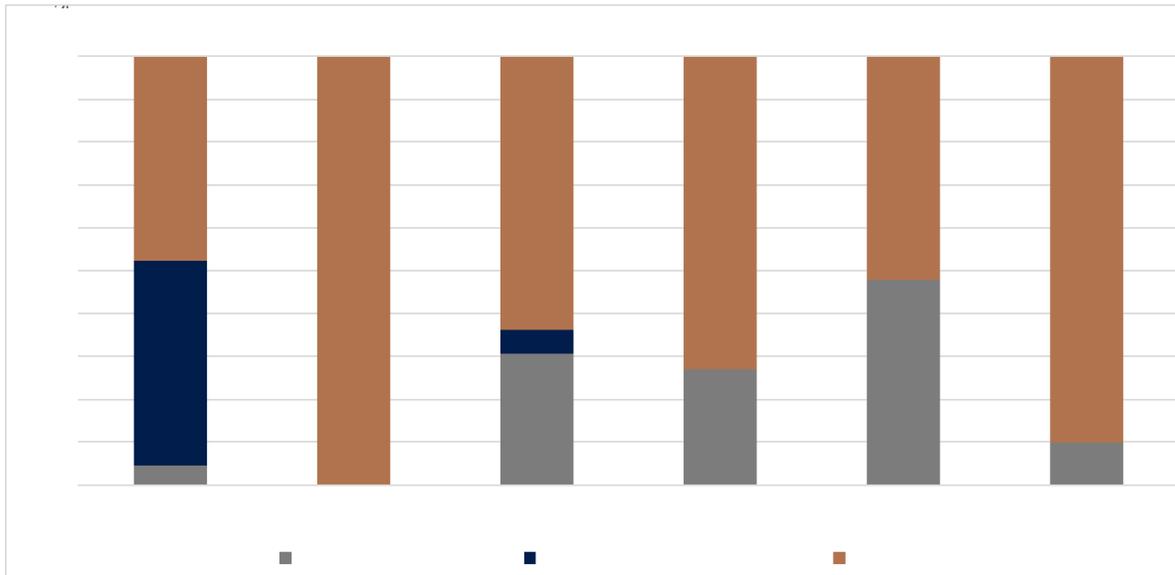
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.26. Evaluación de ascensos y descensos de usuarios por zona



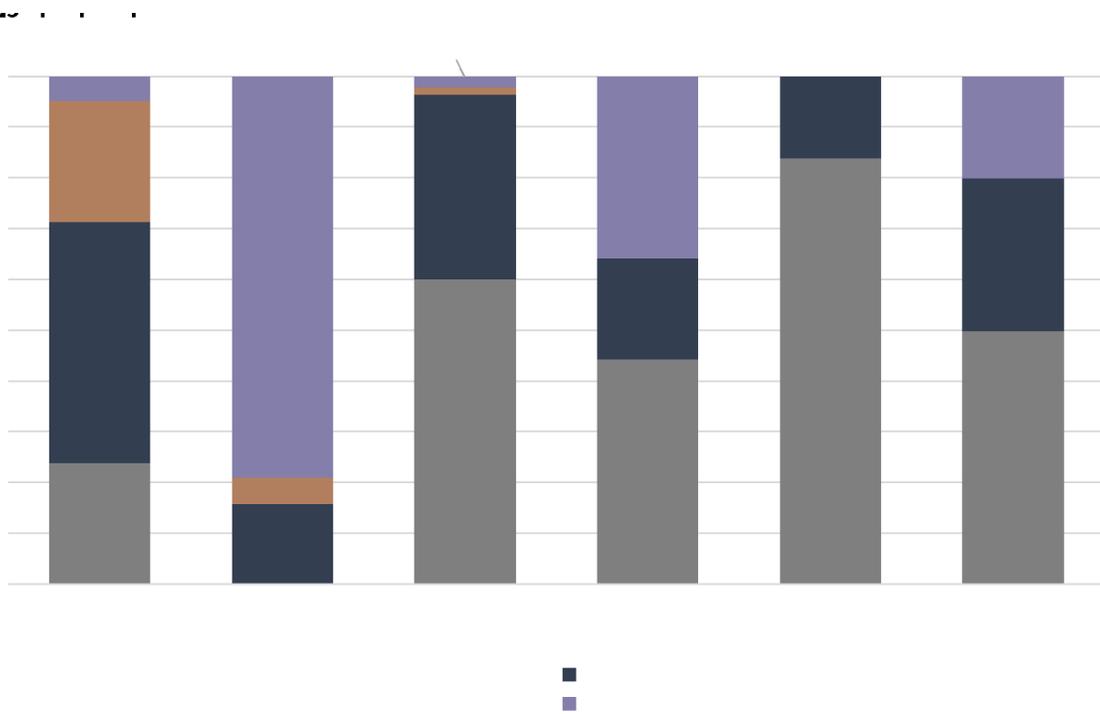
Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.27. Evaluación de los mapas de ruta y principales paradas por zona



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.28. Evaluación de la disponibilidad de cubrebocas por zona



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

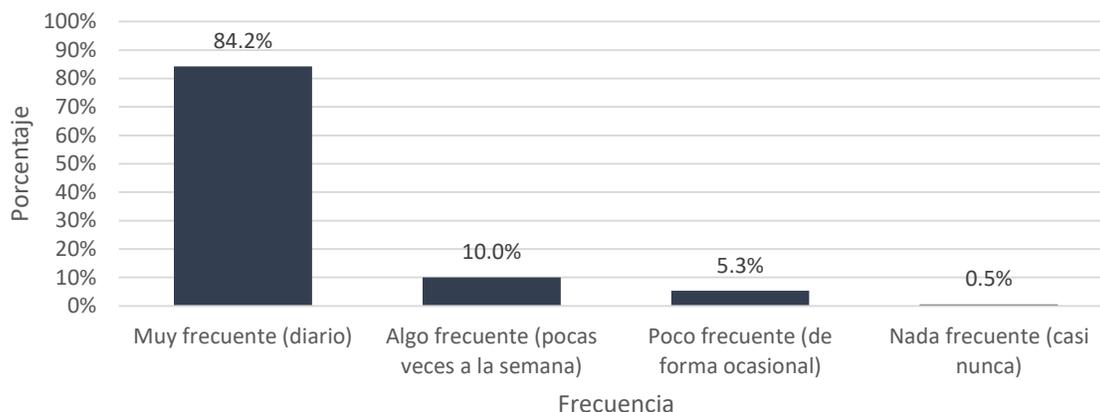
5.2 Satisfacción del servicio de transporte público entre la población usuaria

5.2.1 *Necesidades de transportación y acceso al servicio de transporte público*

La población que utiliza el servicio de transporte público en el Área Metropolitana de Guadalajara lo hace de manera muy frecuente, es decir diariamente, pues 84.2% así lo manifestó en la encuesta de percepción realizada para esta evaluación, mientras que otro 10% lo hace algunas veces a la semana (Gráfica 5.29). El grupo de enfoque con mujeres usuarias del transporte público coincide con este hallazgo, pues la mayoría de las participantes respondieron que lo tomaban diariamente: “Yo por lo regular tomo cuatro camiones, de cuatro a seis camiones, cuando voy, y es diario” (Mujer de 52 años, residente de Huentitán el Bajo, Guadalajara). Las personas que residen en lugares con bajo acceso a las rutas del transporte público también participaron en otro grupo de enfoque para esta evaluación y, de nueva cuenta, la mayoría coincidió en que utilizan el servicio los 5 días hábiles de la semana, aunque hubo algunas personas que también lo utiliza en sábados por motivos laborales: “Sí, es por trabajo, pero en la semana tengo como dos destinos. Llevo tres días a un lado y los demás a otro lado” (Hombre de 25 años, residente de Puerta del Llano, Zapopan). En este segundo grupo se obtuvo un hallazgo interesante: que la mayoría de quienes participaron se trasladan de extremo a extremo del AMG. De hecho, ninguna persona declaró vivir en una zona cercana a donde trabaja.

El número de viajes diarios entre las personas usuarias del servicio es variable. Las mujeres que participaron en el grupo de enfoque comentaron que en, el mejor de los casos, sólo realizan dos viajes en el día. No obstante, la mitad del grupo reveló que hacen de cuatro a seis viajes diarios. Algunas usuarias, debido a sus múltiples actividades en el día, se ven obligadas a hacer de cuatro a seis viajes: “Más o menos hago cuatro, porque tengo que ir (...) cuando llego a la escuela, hay veces que me regreso a darle a la computadora, a trabajar y luego ya me regreso por mi hija” (Mujer de 27 años, residente de El Rosario, Guadalajara). Quienes integraron el grupo de enfoque de personas con bajo acceso al servicio reportaron un promedio de cuatro viajes por día en las rutas autorizadas, es decir sin considerar los que realizan en medios alternativos como mototaxis y bicicletas, así como trayectos hechos a pie.

Gráfica 5.29 ¿Usted con qué frecuencia utiliza el transporte público del Área Metropolitana de Guadalajara?



Fuente: Estudio de observación de transporte público, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

En suma, la gran frecuencia en el uso del servicio indica que el transporte público es de primera necesidad para las personas. Por ello mismo la disponibilidad de rutas es un tema esencial para la población, especialmente que éstas se encuentren a distancias razonables de su lugar de residencia o de trabajo y que eviten que la gente se desplace a través de medios no regulados (como mototaxis) que son riesgosos. Sin embargo, la encuesta de percepción reveló que más de la mitad de las personas manifestó haber tenido problemas en que, por la hora, el transporte público ya no pasaba por su colonia. Casi 4 de cada 10 personas reportaron que las unidades no entraban en su colonia y casi 3 de cada 10 indicaron haber tenido que utilizar mototaxis para poder conectarse con las rutas autorizadas del transporte público.

Las usuarias que participaron en el grupo de enfoque revelaron que el tiempo aproximado de sus trayectos caminando a las paradas de transporte oscila entre cinco y 25 minutos: “Los miércoles hay tianguis, entonces a veces hago cinco minutos” (Mujer de 32 años, residente de Lomas de Polanco, Guadalajara). “Veinte minutos. Veinte o veinticinco minutos, depende si voy cansada o si voy rápido” (Mujer de 20 años, residente de San Agustín, Tlajomulco). En cuanto al tiempo que esperan la llegada de la unidad, las participantes subrayaron que éste es incierto: si bien la mayoría respondió esperar entre 10 y 40 minutos, una persona comentó que el camión puede llegar en tan sólo 3 minutos, aunque también podría tardar hasta una hora:

Espero como unos tres minutos. La verdad es que, como tomo cualquiera y cualquiera me deja al punto donde voy, entonces no es problema [...] (IH: ¿Y el mayor tiempo que has esperado a que llegue un camión?), en que llegue un camión es cuando me voy a la ruta que me deja más cerquita de mi destino y, pues ha sido una hora. (Mujer de 27 años, residente de El Rosario, Guadalajara)

Esta incertidumbre en los tiempos de espera en las paradas del camión trae como consecuencias que las usuarias no tengan control de sus tiempos o lleguen con retraso a su destino final, el cual en su mayoría es el trabajo. Quienes residen en zonas de baja cobertura reportaron que sus caminatas a las paradas del autobús duran de 10 a 20 minutos. Aun cuando las unidades llegan en un tiempo razonable, eso no significa que las puedan abordar inmediatamente debido a que suelen ir llenas: “Salgo de Puerta del Llano, camino 15 min. A la avenida principal que es Juan Gil Preciado, me parece. Ahí tomo el camión, que ahora sí que es el que tenga más suerte” (Hombre de 25 años, residente de Puerta del Llano, Zapopan). “Para tomar el camión que pasa por 8 de julio, tomo la ruta 1. Camino 20 min. Y ahí espero el camión, que a veces viene llenísimo” (Mujer de 41 años, residente de Villa Alta, Tlajomulco). En cuanto al tiempo de espera en las paradas, las respuestas de este grupo de personas oscilaron de 5 minutos a una hora y media.

La encuesta de percepción confirma los testimonios de quienes participaron en los grupos de enfoque con personas usuarias: el tiempo de espera de la gente para acceder al servicio de transporte público es muy variable. No más de 10% de las personas dicen tener que esperar 5 minutos o menos, aunque hubo 13% que reportaron tiempos de espera superiores a 31 minutos. La mayoría (21%) manifestó esperar entre 6 y 10 minutos, pero hay un número significativo de personas que esperan intervalos superiores de tiempo.

La misma encuesta revela que más de 80% de la población usuaria percibe que la distancia que recorre para llegar a la parada del transporte público es “muy adecuada” o “algo adecuada”. Solo 16% reportó que la distancia de recorrido es poco o nada adecuada. Evidentemente, este resultado contrasta con los testimonios recabados en el grupo de enfoque con personas que viven en zonas de baja cobertura, pues la encuesta no logra representar adecuadamente a dicha población.

Los recorridos de las personas en el transporte público implican trasbordos. El grupo de mujeres reveló un mínimo de un transbordo y un máximo de cuatro por día, es decir de ida y vuelta. El grupo de participantes que viven en áreas de baja cobertura reportó un

promedio de dos a tres trasbordos diarios. Pudimos observar que las personas que realizan más trasbordos son quienes viven más alejadas de las zonas céntricas del AMG. El siguiente testimonio es ilustrativo:

[Primer trasbordo] Periférico Sur, en la primera estación. Ya me voy directo hasta Juárez y de ahí transbordo. [Segundo trasbordo] Entonces llego a Estación Juárez y de ahí este transbordo a la línea 2 y me bajo a la estación de San Juan de Dios, que es donde se encuentra mi trabajo, ahí en San Juan. Yo trabajo ahí en la estación del centro joyero (Hombre de 37 años, residente de Haciendas de San José, Tlaquepaque)

Los tiempos de espera frecuentemente obligan a que las personas, en lugar de caminar, toman medios de transporte alternativos desde su casa a la parada más cercana. La bicicleta destacó como el medio principal, particularmente entre los hombres, quienes optan por dicho medio debido a la inseguridad y el riesgo de asaltos o robos en el trayecto a pie. Hubo un usuario en específico que optó por utilizar un servicio de aplicación (Didi). Sin embargo, el usuario que expresó este caso vive en una de las zonas con mayor accesibilidad a medios de transporte: “Un tiempo estuve utilizando bicicleta, como me asaltaron, pues la verdad no voy a estar trabajando para los ladrones, tomo un Didi en la mañana” (Hombre de 32 años, residente de Colonia Americana, Guadalajara). En cambio, otro usuario pasó de caminar a trasladarse en bici:

Ahorita, por cuestiones de seguridad, yo me tuve que hacer también de una bici. Porque en las mañanas y en las tardes empezó a haber muchos autos de hace como tres años para acá, porque también se acumula mucha gente, mucho tránsito de gente en ese punto de la ciudad. Entonces a mí me pareció que, tomando, agarrando una bici, llego en 10 min. Al tren, poquito menos de repente, pero me parece que, para mí, en mi caso es más seguro irme súper rápido en la bici (Hombre de 37 años, residente de Haciendas de San José, Tlaquepaque)

Las mujeres, en cambio, prefieren caminar, aunque lo hacen cuando no llevan prisa:

Sí me gusta caminar porque [los camiones] son muy tardados. Los que pasan de allí del Briseño, son muy tardados. Si quiere llegar al Briseño, veinte minutos o media hora, y quiero salir del Briseño es lo mismo. Entonces, cuando no es muy tarde, me gusta caminar hasta la carretera Santa Ana, para tomar el 258 al Palomar, cuando no es muy

tarde. Si ya son las 6:00, no camino porque luego asaltan por El Arroyo. Pero, si no, sí me echo esos veinte minutos que espero al 624; camino a la carretera Santa Ana y tomo el 258 que me deja en El Palomar. Ha habido veces que prefiero no esperar el 624 y camino esos veinte minutos que me espero y me ahorro un camión, aparte. (Mujer de 44 años, residente de Buenavista, Tlajomulco)

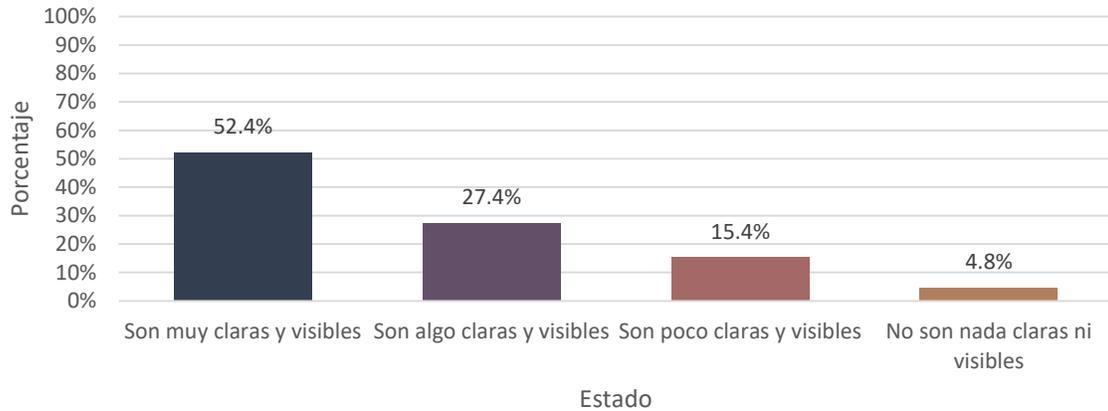
Las usuarias que hacen su trayecto de regreso en la noche optan por tomar una plataforma de servicio de transporte, como Uber: “De día camino y en la noche tomo Uber. [...] por que la parada que está muy fea, que está oscura y no es como que esté alumbradito ahí como para caminar” (Mujer de 20 años, residente de San Agustín, Tlajomulco). “Camino, pero ya en las noches, más bien cuando salgo del trabajo, es cuando agarró un Uber” (Mujer de 20 años, residente de Jardines Alcalde, Guadalajara). “Y pues sí, ya me regreso como a las 8:00 de la noche, entonces tomo un Uber, definitivamente” (Mujer de 27 años, residente de El Rosario, Guadalajara)

La encuesta de percepción revela que casi la mitad de las personas que usan el servicio de transporte público opinan que la ruta que utilizan les resuelve totalmente sus necesidades de traslado, mientras que la tercera parte percibe que éste se los resuelve de manera parcial. En cambio 18% dice utilizar el servicio de la ruta por no contar con alguna otra alternativa de transportación, es decir que piensa que el servicio le resuelve poco sus necesidades.

5.2.2 Otros impactos del servicio y grado general de satisfacción

Algo similar ocurre con la evaluación que las personas hacen de la señalización que indica las paradas, pues 8 de cada 10 opinan que éstas son “muy claras” o “algo claras” y visibles (Gráfica 5.30).

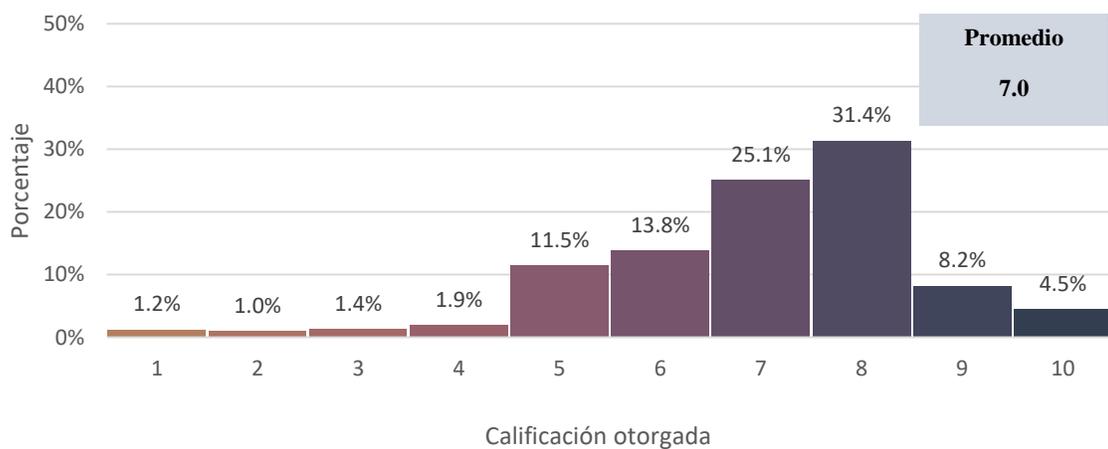
Gráfica 5.30 ¿Considera que la señalización que indica las paradas del transporte público (letreros, pintura, marquesinas) son claras y visibles?



Fuente: Encuesta de percepción a personas usuarias, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

La primera pregunta del cuestionario de percepción de personas usuarias consistió en pedirles una calificación numérica que reflejara su grado de satisfacción general con el servicio de transporte público. Como se muestra en la Gráfica 5.31, más de la mitad de las personas otorgaron al servicio una calificación de 7 u 8.

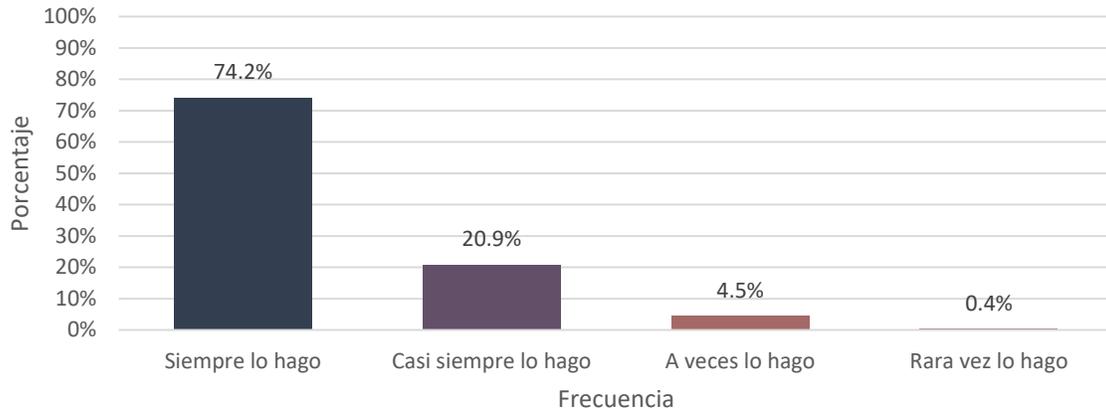
Gráfica 5.31 Evaluación sobre la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del transporte público



Fuente: Encuesta de percepción a personas usuarias, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

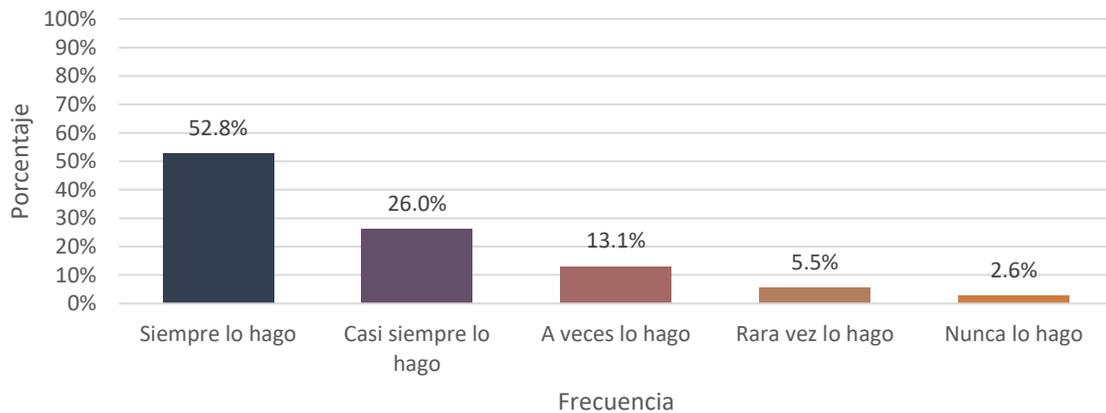
La encuesta de percepción también abordó asuntos relacionados con prácticas que promueven la seguridad peatonal entre quienes utilizan el transporte público. El primero de ellos es la práctica de voltear a ambos lados de la calle antes de cruzarla, ya sea de manera previa a abordar una unidad del transporte público o después de descender de ésta. Una gran mayoría de personas (74.2%) asegura que lo hace siempre y 2 de cada 10 reporta hacerlo “casi siempre”. Lo anterior implica que 9 de cada 10 personas tienen esta práctica de seguridad peatonal suficientemente bien asimilada (Gráfica 5.32). Sin embargo, las personas manifiestan un comportamiento más relajado en lo tocante al uso de zonas peatonales y puentes para cruzar las calles, ya sea antes o después de que abordan las unidades del transporte público. Un poco más de la mitad de las personas reportan utilizarlos siempre y poco más de una cuarta parte manifiesta hacerlo de manera regular (“casi siempre”). Es preocupante que 2 de cada 10 personas reporten un uso más esporádico de las zonas y puentes peatonales (nos referimos a las categorías de respuesta “a veces”, “rara vez” y “nunca” de la Gráfica 5.33), pues dicha infraestructura tiene el objetivo no solo de proteger a las personas quienes la utilizan de ser atropelladas, sino también a choferes y a personas que podrían ser indirectamente afectadas por un accidente vehicular. La renuencia de la gente a utilizar zonas y puentes peatonales se explica, según la opinión de las personas usuarias del transporte público, por tres razones (Gráfica 5.34): a) porque la gente no se siente segura transitando por puentes debido a la poca iluminación y a la posibilidad de sufrir un asalto (34.9% así lo considera), b) porque la gente piensa que es cansado subirlos y bajarlos (24.3%) y c) porque están muy lejos de las paradas o estaciones de transporte (19.1%).

Gráfica 5.32 ¿Qué tanto procura voltear a los dos lados de la calle antes de cruzar cuando va a abordar o descender de la unidad de transporte público



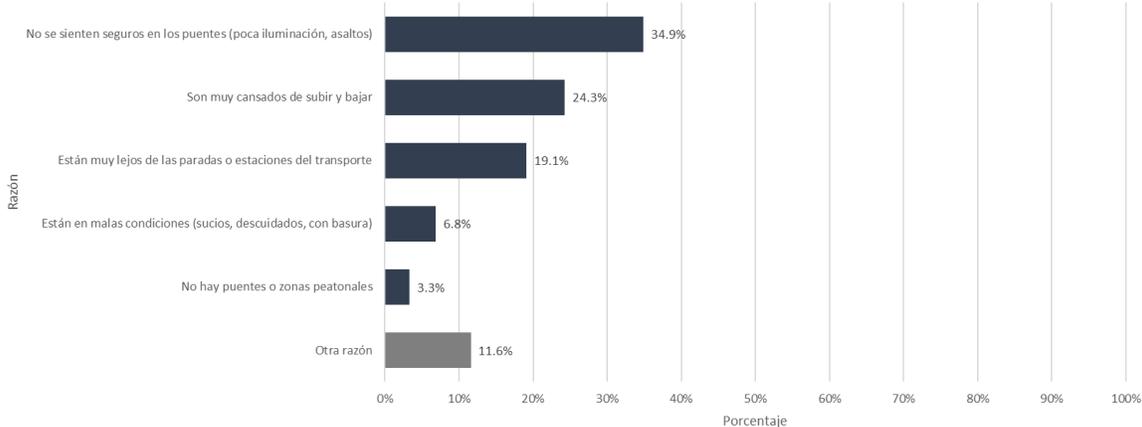
Fuente: Encuesta de percepción a personas usuarias, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.33 Usted en lo personal, ¿qué tanto procura utilizar las zonas peatonales o los puentes para cruzar las calles antes y después de abordar la unidad de transporte público?



Fuente: Encuesta de percepción a personas usuarias, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

Gráfica 5.34 ¿Por qué razón cree usted que las personas no utilizan las zonas o puntos peatonales para cruzar antes y después de abordar el transporte público?



Fuente: Encuesta de percepción a personas usuarias, Área Metropolitana de Guadalajara, Abril 2022.

5.3 Satisfacción de empresas concesionarias y personal operario de las unidades con el modelo Ruta-Empresa

5.3.1 *Perspectiva de las empresas concesionarias*

Para las empresas concesionarias del servicio de transporte público, la transición del modelo Hombre-Camión al modelo Ruta-Empresa ha representado un reto significativo, principalmente por tener que asociarse con personas que, bajo el modelo anterior, eran sus competidores y que, según algunos testimonios, tienen prácticas contrarias a lo que busca la nueva organización del servicio basado en un modelo empresarial:

Para nosotros los transportistas es un verdadero reto, un desafío. El hecho de ser hombre-camión y que de repente te digan, tienes que hacerte empresa, hacer un proceso de licitación para que puedas entregar tu misma ruta ¿Cómo formar una empresa? ¿qué es eso? Hay compañeros que, con todo respeto, tienen formación únicamente de primaria o incluso que ni primaria han terminado. Comisionados que ni siquiera la primaria habían terminado entonces fue una dificultad decirles: tu camión ya no es tu camión y el dinero que tú recogías, pues ahora no lo vas a recoger, ahora lo va a recoger otro.

A pesar de las complicaciones que implica la transición, las empresas concesionarias manifiestan estar de acuerdo en el nuevo modelo, sobre todo porque saben que ello redundará en un beneficio en la calidad del servicio para las personas usuarias: “Yo creo que, para la gente, para el usuario sí es mejor la ruta-empresa, es que está centralizada el mando y la operación” (Hombre de 47 años, residente de Oblatos, Guadalajara, Ruta 320).

Sin embargo, uno de los elementos del nuevo modelo que es motivo de insatisfacción entre las empresas concesionarias es el sistema de pago electrónico. Varios testimonios derivados del grupo de discusión dan cuenta de que las empresas se sienten “víctimas del sistema” debido a que se sienten ‘jineteados’ por el gobierno; en otras palabras, el dinero que recaudan en cada viaje ya no es administrado de manera personal, sino a través del Sistema de Integral de Recaudo. El principal motivo de descontento es la retención del dinero por meses y errores en el conteo de los folios:

Porque te manejas tu dinero y al principio fue un problema con las operadoras, de que te retuvieron el dinero 3 meses, 4 meses, retenido por cuestiones internas del proceso. Hace 2 años, al inicio del proceso. Ahorita hubo una reunión que dicen que nos van a pagar cada 15 días. Ahorita actualmente nos pagan cada mes, entonces el dinero va jineteadado un mes.

Para las empresas sería preferible hacer un contrato directamente con el banco. Según su perspectiva, así no tendrían que esperar el dinero tantos meses, llevar cuentas claras y administrar el dinero para las múltiples necesidades que tiene como empresa:

Haces un contrato con el Banco y vas a traer tu validador para las tarjetas de crédito, va a caer directamente en tu cuenta de la empresa. ¿Por qué me tiene que jinetear mi dinero? Y luego que si no concuerdan los números. Eso sería lo más fácil y sencillo, sería lo más correcto, cada empresa hace su contrato con el banco y ya cae directamente en tu cuenta.

En cambio, las empresas concesionarias manifiestan mucha satisfacción con el apoyo gubernamental tanto para la adquisición de los equipos para el pago electrónico como para el mantenimiento de las unidades

5.3.2 Perspectiva del personal operario

Para el personal que opera las unidades del transporte público, el modelo Ruta-Empresa le ha generado como ventaja principal mejores condiciones laborales, puesto que su contratación con las empresas concesionarias se realiza con base en un sueldo relativamente estable por quincena y tener acceso a los beneficios de la seguridad social, lo cual además les permite tener más tiempo para sus familias y seres queridos:

Este modelo, a mí me cambio totalmente todo, cuando voy a casa llego contento, tranquilo, descansado. Tengo tiempo para estar con mi familia. Es una armonía total, que lo cambia a uno como ser humano.

Un sistema que nos permita valorar más los tiempos en casa. Ahora tengo más tiempo para mi familia, tiempo que antes no. Ahora tengo para mi familia un ingreso seguro, tengo una forma de saber lo que voy a ganar y antes no. La cotización del seguro anteriormente era muy baja, ya permite una calma para decir, de aquí va a salir mi jubilación. Anteriormente no sabíamos hasta que edad podíamos retirarnos de ahí. Eso es muy importante para nosotros, porque la mayoría de los que trabajamos en transporte, tenemos una edad adulta, se empieza a ver que las capacidades ya no son iguales. Buscamos sobre todo una estabilidad, una certidumbre, cuando ya no seamos capaces de manejar una unidad de estas dimensiones.

Si a mí me dijera: “vamos a volver al esquema” le digo no muchas gracias. Yo no voy a perder mi libertad, por un cansancio, por un estrés, por estar manejando todo el día de sol a sol.

Otro elemento que, desde la perspectiva del personal operario, ha mejorado notablemente a partir del modelo Ruta-Empresa es la infraestructura y equipamiento de las unidades, especialmente en lo relativo a las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidades:

Sí están cubiertos los camiones de rampa porque la gente tenía que pagar taxi. Ahora es una ayuda (...) Una vez me toco, que no había rampa y le dije: “sabe que no hay rampa, pero me bajé y subí a la persona y le dije a la señora, pásame la silla, usted tiene que llegar a la consulta y llevar a su enfermo” (...) Sí es un avance contar con rampas porque la gente que tiene dinero, no le batalla, pide Uber o tiene carro particular y lleva a sus enfermos. Hay gente que económicamente está más jodida y tiene enfermitos así. Es una ayuda, en eso sí se sacaron un 10.

Sin embargo, es importante considerar que las condiciones laborales del personal operario son muy variables, tanto entre empresas concesionarias como al interior de una misma empresa. Por ejemplo, los testimonios del grupo de discusión revelan que su salario no es del todo fijo, sino que depende del esquema de remuneración que cada empresa establece para las rutas que opera. La práctica predominante se denomina “polla”, la cual consiste en establecer un porcentaje (generalmente es de 18%) que se aplica al monto total que una ruta recauda. Dicho porcentaje se reparte entre el personal operario como salario, independientemente de lo que cada unidad haya recaudado en pasaje. Puesto que, por lo

general, una ruta está bajo el control de una sola empresa, lo anterior evita que haya competencia entre las unidades por subir más personas como ocurría con el modelo hombre-camión, ocasionando accidentes, muchos de ellos fatales. Sin embargo, el sistema de pollas por ruta no es universal, pues hay empresas que siguen remunerando a sus choferes a base de lo que cada unidad vehicular logra recaudar: “hay muchos conflictos dentro de la empresa. Porque unos traen una ideología atrasada del sistema anterior y muchos no se ponen la camiseta de querer decir vamos cambiando realmente el transporte” (Hombre, 48 años, residente de Terralta, Tlaquepaque, ruta T-01). Además, hay casos en que la remuneración al personal operativo depende de que la unidad esté activa, es decir que si, por alguna razón, el vehículo no está en operación, la persona no recibe su pago:

En el caso de los que pertenecen a Macro Peri o Macrobus, han seguido un sueldo base. Trabajen o no trabajen, el carro no salga o salga o les den otro; ellos perciben, nosotros no. Nosotros [rutas troncales y complementarias] percibimos por vuelta, sobre un 18% vendido por toda la ruta (...) Si mi camión cae al taller, a mí no me pagan. Porque yo vuelta dada, vuelta pagada.

Lo que sí parece ser una práctica generalizada entre las empresas es que el personal operativo está adscrito a la seguridad social, independientemente del esquema de remuneración. También parece haber cierto consenso de que los salarios son dignos:

Con el seguro social, sí se percibe un poquito más de dinero. En la empresa tenemos caja de ahorro, en las empresas donde venía no existía eso. En la empresa que actualmente se están formando a nivel de las mejores empresas (...) Los sueldos son satisfactorios, no vivo la vida de rico, pero es lo necesario para vivir una vida digna.

Hay testimonios de que, con el nuevo modelo, la competencia por pasaje ha disminuido:

Yo veo el sistema de trabajo más benéfico para todos, es no arriesgar nuestras vidas o de la demás gente, sobre todo de los usuarios. Que es no andar correteándonos entre nosotros.

Sin embargo, también se señala que la competencia por pasaje no ha desaparecido del todo debido a que una misma empresa puede aplicar esquemas distintos de remuneración

en las rutas que opera. Esto se agrava cuando dos rutas diferentes, aunque pertenezcan a una misma empresa, coinciden en ciertos tramos del derrotero:

Yo trabajo en la T01 y nuestra competencia directa, con la misma empresa es la C03. En esa ruta nos empalmamos desde que viene siendo gobernador Curiel y Esculturas, de ahí nos vamos igualito hasta Colón y Legazpi ¿Qué caso tiene que rutas de la misma empresa, pasen por el mismo lugar? Ahora resulta ser que la ruta 61 trabaja por el 18% individual. Nosotros no, nosotros trabajamos con el 18% a polla. Entonces si pasa la 61 y levantan antes que nosotros. Nos ven como competencia, no como empresa. Entonces tratan de agarrar más gente (...) Es una competencia mutua. La de nosotros es polla y la C03 es individual. Diferentes, pero pertenecen a la misma. Si no subo gente, pues no gano, no me voy a llevar dinero.

Un aspecto que, desde la perspectiva de choferesas y choferes, en motivo de crítica es que personas usuarias no asuman las obligaciones asociadas a la cultura vial. Les molesta que no haya reciprocidad entre ambas partes, pues el personal operativo sí ha tenido que capacitarse en dichos temas, mientras que la gente no lo hace. Debido al descuido de las personas que no respetan las reglas de vialidad, se han dado casos muy desafortunados de muertes por atropellamiento que involucran al personal operativo:

Debería de haber personal que les explique a los usuarios sus derechos y obligaciones. En un curso que nos dieron nos explicaban que esta el usuario que puede ser una persona discapacitada, los ciclistas, que hay que respetar vías, todo eso nos lo enseñaron en los cursos. Pero el usuario ¿qué responsabilidad tiene? Ellos nada más están con la idea que uno como conductor tiene que darles prioridad a ellos, pero ellos también deberían de tener su obligación de saber cómo usar el transporte.

La insatisfacción es la falta de cultura vial (...) En general, nos falta, al Gobierno le hace falta una campaña, deberían implementar campañas de cultura vial. Porque nosotros también somos peatones.

Desafortunadamente hace como 15 o 20 días, tuve un accidente en Mi Macro donde la persona fallecida se bajó del puente y donde lo responsabilizan a uno, cuando uno no tiene responsabilidad de nada.

Siempre se culpa al conductor del transporte público como los responsables y pagamos más que ellos. Lo siento por lo que le pasó al joven, a su familia, pero el daño que me dejó a mí es estar en un proceso de estarlo trabajando. He soñado con esta persona cuando yo no la vi, por lo mismo, no vi a su familia, por la impresión que se lleva uno. Entonces lo dejan a uno con un daño psicológico tremendo

Otro factor que el personal operativo considera problemático es la falta de mantenimiento de las unidades del transporte público y que la transición al modelo Ruta-Empresa no ha logrado resolver plenamente:

A pesar de este cambio que a muchos nos ha beneficiado, lo que he visto que aún no cambia es en el aspecto del mantenimiento de unidades. Las unidades no siempre están al 100%. Cuando uno detecta una falla, voy, la reporto y ahí queda muchas veces. Por un par de amortiguadores me aventé 6 meses insistiendo que se los cambiaran. Hasta que llegó el punto, que se tronaron y el camión brincaba feo, ya no se podía manejar. Hasta ese momento fue cuando dijeron: "Bueno, vamos a cambiar". ¿Por qué esperar a que pase esto? Esa es la única desventaja que yo le veo, que hasta el momento no se ha podido corregir. Uno detecta las fallas, las anuncia, pero se hace caso omiso muchas veces.

Las puertas traen unos reflejantes y las abren, pero a veces no funcionan y batallamos mucho. Eso te quita el tiempo y nosotros tenemos el tiempo medido. Sin embargo, tienes que realizar tu recorrido y tu horario, entonces nosotros batallamos siempre. Es ilógico que, si es el primer modelo de ruta empresa, de transporte masivo y no se le pone atención. Para mantenerla en ese estándar.

A la pregunta "¿Qué es lo más reconfortante de su trabajo?", la mayoría de quienes participaron en el grupo de discusión coincidieron en que lo que más les satisface es brindar un buen servicio y recibir el agradecimiento de las personas usuarias:

Ahora lo ven a un con uniforme de Mi Peri o Macro Calzada. Entonces ya no da vergüenza usar uniforme, porque anteriormente sí daba vergüenza, nos señalaban: "son unos estos, son unos aquellos". Entonces todo eso psicológicamente sí te daña como ser humano. En la actualidad, yo me siento orgulloso de portar mi uniforme de la

empresa. Yo me siento realizado, me siento grande (...) La mayor satisfacción es llegar a ser operador de transporte público, me siento muy a gusto de dar el servicio, llevar a personas de un punto a otro con seguridad.

Dar buen servicio y que la gente te diga al bajarse “gracias”, que te diga la gente “qué bueno que me tocó usted señor”, que te den las gracias. Disfruto mi trabajo al 100%.

Lo que más me gusta de mi trabajo es que la gente al bajar me diga: “Gracias que Dios te bendiga”. Porque nos aprecian, y es lo que a veces necesitamos. Para mí es lo más satisfactorio, que la gente se baje conforme y tranquila.

Una de las insatisfacciones asociadas con su trabajo más mencionadas por el personal operario es la discriminación, el clasismo y los malos tratos por parte de personas usuarias, peatonas, conductoras de vehículos particulares y de otras colegas transportistas:

Ver que aún existen compañeros que trabajan con mucha agresividad, no tiene paciencia, agreden, este tema del correteo.

Hay muchos usuarios clasistas que así nos ven, así nos tratan tristemente. Si el de adelante no los trató bien, el de atrás es el que lo paga, eso es lo que no me gusta.

6 años para acá, la gente nos discrimina mucho, era bonito antes, ahora le sacas la mano, te avientan los carros encima, no nos dan pases para nada, te gritan de cosas. Nos discrimina mucho, desde que empezaron a decir cosas malas de nosotros. Que sí hay choferes malos la verdad, pero agarrar parejo y nos agreden, mucha agresión.

Hay también testimonios sobre la vulnerabilidad jurídica del personal operario. Se habla de las constantes exigencias hacia ellos por parte de las autoridades del transporte público, y de la ciudadanía, pero no se observa que haya reciprocidad en protegerles de percances e infortunios que ocurren dentro de su labor:

A mí se me reventó el pistón de la puerta de atrás, se calló una niña de 3 años y el papá que se pegó en la nuca. Yo estuve estuve 48 horas y me trasladaron a la penal de Chapala, porque los abogados de nosotros no se ponían de acuerdo. Entonces la ley está en contra de nosotros porque ellos no asumieron ninguna responsabilidad, pero la ley dice que como ya van arriba ya es responsabilidad de nosotros. Honestamente, no considero haberme sentido protegida. No fue por la empresa, sino por el seguro. Me asignaron un abogado, que lo único que hizo fue decirme que tenía que estar 48 horas detenida. Me dijo: “mañana vengo”. Pues él no apareció, ni supe nada. Afortunadamente, cuando tuve el incidente, iba pasando mi sobrino, él es abogado, trabaja en Ciudad Judicial. Él, por personas que conoce, pude salir antes de las 48 horas. Él se anduvo moviendo, porque el abogado del seguro nada. De hecho, cuando estaba detenida me dijeron que tenía que firmar algo, estaban unas licenciadas que me decían: “es que te lo debió explicar tu abogado”, y es que no me dijo nada. Entonces me dicen: “te debió haber explicado, pero tienes el derecho tú de negarte hasta que seas asesorada por un abogado”.

Finalmente, conviene observar que la labor de conducir una unidad del transporte público es vista por quienes participaron en el grupo de discusión como una vocación auténtica:

Cuando estaba en época de pandemia, marzo 2020, mi hija estaba por inscribirse en la facultad de medicina, haciendo examen. Y me dio miedo a mí por el asunto de la pandemia, entonces le dije que debía cambiar de carrera. “Cambia de aspiración, no me gusta que estes ahí, esta peligroso, es arriesgado y los médicos no tienen una zona segura, comen mal, duermen poco y es muy complicado tu trabajo, va a ser muy difícil”. Y me contestó lo siguiente: “No voy a cambiar de trabajo. Es lo mismo que estás haciendo tú. Te estas exponiendo exactamente a lo que estás diciendo”. Y ella sigue en la carrera de medicina y aquí sigo yo también. Entendí que era mi trabajo, es mi vocación. Ahí entendí que no podíamos vivir de la misma manera que la otra gente, de cómo se protegen. Unos descansaron, otros no trabajaron, nosotros no podemos. Sí, me enfermé del virus, muy fuerte. Pero después de un tiempo, aquí seguimos, seguimos trabajando, es nuestra vocación y es un servicio. Entonces, para nosotros no aplica igual que con la demás gente (...) No es igual, pero en ese aspecto sí se parece bastante por los riesgos y la poca visualización que tiene la sociedad para nosotros. No nos ve, hasta que nos necesita. Y cuando ya no nos necesitan no nos vuelven a ver otra vez. Somos invisibles. Ni siquiera esperar agradecimientos porque es lo que nos toca hacer.

Pregunta 6. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?

Valoración general del criterio de satisfacción: Alta

El programa de capacitaciones para choferes y choferesas del transporte público colectivo es pertinente para contribuir al objetivo de fortalecer el modelo ruta empresa en su dimensión institucional, puesto que se considera como un elemento indispensable para lograr la calidad en la prestación del servicio que complementa la mejora de la infraestructura en las unidades y el sistema de pago electrónico. Las normas generales de carácter técnico SM/01/S.M./2013 y SM/02/S.M./2014, que regulan y explicitan los mecanismos de capacitación para la obtención de las licencias C1 y C2, son obsoletas porque no contemplan el sistema de educación híbrido con el que operan los Centros de Certificados de Capacitación ni los procesos que la SETRAN realiza para su certificación, supervisión y monitoreo. A pesar de que existe un manual de capacitación, se carece de un modelo educativo que sirva como marco regulatorio y de referencia para la capacitación, profesionalización y sensibilización que realizan tanto los Centros de Capacitación Certificados como la SETRAN para el personal operario de transporte público colectivo. Por último, no existe una base de datos que permita un control eficaz de identificación y seguimiento de las personas que cursan y acreditan capacitaciones en los centros certificados, que tramitan y obtienen licencias C1 y C2 para conducir transporte público en la SETRAN y que efectivamente son contratados, que laboran como personal operario en empresas concesionarias de transporte público colectivo, así como de las sanciones de las que pudieran ser objeto.

6.1 El andamiaje normativo de las capacitaciones a choferes y choferesas

La capacitación a choferes y choferesas del transporte público colectivo tiene dos dimensiones: obligatoria-profesionalizante y de sensibilización. La obligatoriedad de la capacitación profesionalizante responde a los requerimientos legales para la expedición o refrendo de las licencias, y administrativos, para la obtención de licencias de conducir. A decir de los funcionarios públicos entrevistados de la Dirección General de Seguridad Vial y la Dirección de Investigación y Cultura Vial “la profesionalización es un reto que se tiene, las capacitaciones que actualmente se ofertan son como de un tronco común, sin embargo, se desea que se brinde capacitación especializada enfocada al tipo de servicio que se

ofrece, pero también para considerar el perfil de los conductores”. La capacitación con fines de sensibilización obedece a la necesidad de atender responsablemente las condiciones de no usuarios y usuarios vulnerables con los que conviven las unidades del transporte público, tales como los peatones, ciclistas, personas adultas mayores, personas con discapacidad y mujeres.

6.1.1 La capacitación obligatoria-profesionalizante

El proceso de capacitación obligatoria-profesionalizante a choferes y choferesas de vehículos de transporte público se encuentra regulado por dos Normas Técnicas. La primera es la llamada “*Norma General de Carácter Técnico Número SM/01/S.M./2013, que especifica los requisitos para la certificación y reglas de operación de los centros de capacitación, así como de programas de instrucción para conductores y operadores de vehículos de transporte público en su modalidad de colectivo, masivo y en el servicio de taxi con sitio y radio taxi*”. La segunda es la denominada “*Norma General de Carácter Técnico número SM/02/S.M./2014 que menciona los programas de instrucción y capacitación para conductores y operadores de vehículos de transporte público en su modalidad de carga y carga que transporte material peligroso*”. Dichos instrumentos regulan y explicitan los mecanismos de capacitación para la obtención de la licencia C2 que autoriza a conducir vehículos de transporte público colectivo y masivo y la C1 que otorga autorización para conducir vehículos de uso privado y público, construidos con una capacidad de más de tres mil kilogramos de carga, respectivamente.¹²

Cabe señalar que, la capacitación obligatoria-profesionalizante se realiza exclusivamente por los Centros de Capacitación Certificados por la Secretaría mediante el proceso que señalan las Normas Técnicas comentadas y que es como sigue a continuación:

1. La Secretaría del Transporte pública en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco la convocatoria para participar en el proceso de Certificación de los Centros de Capacitación.
2. Los Centros de Capacitación Especializados presentan su solicitud ante la Dirección de General de Seguridad Vial, acompañada de la documentación probatoria de su existencia legal y de que posee las condiciones de infraestructura requerida, tales como aulas para impartir los cursos teóricos y un vehículo de instrucción.
3. La Secretaría emite un dictamen, una vez realizada una visita de verificación de la Dirección General de Seguridad Vial.
4. En caso de que el dictamen sea favorable para el Centro de Capacitación solicitante, éste deberá proceder al pago de los derechos correspondientes establecidos en la Ley de Ingresos del Gobierno del Estado.

¹² El artículo 92 inciso IV del Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte establece los tipos de licencias para conductores de servicio de transporte público.

5. La Secretaría emite la Certificación al Centro de Capacitación.
6. El personal de instrucción del Centro de Capacitación debe acreditarse ante la Secretaría.
7. La Dirección General de Seguridad Vial lleva a cabo un proceso de monitoreo administrativo permanente a los Centros de Capacitación Certificados
8. La Dirección General de Seguridad Vial realiza visitas de inspección y supervisión a los Centros de Capacitación Certificados para verificar el cumplimiento de los programas, así como para supervisar que trabajen con los programas autorizados y que cuentan con las instalaciones y equipamiento requerido.
9. Las certificaciones son revocadas si se encuentra incumplimiento por parte de los Centros.
10. Las certificaciones son renovadas anualmente, a petición de los Centros de Capacitación interesados.

Es importante señalar que el proceso señalado es obsoleto, puesto que ante la emergencia sanitaria por COVID-19, en los años 2020, 2021 y el primer semestre de 2022 se transitó hacia un modelo “virtual” de capacitación, por lo que la parte práctica de la conducción en los Centros se eliminó. Por ello, monitoreo administrativo permanente de los Centros de Capacitación Certificados, así como las inspecciones y supervisiones se realizó a sus plataformas. Funcionarios de la Dirección de Investigación y Cultura Vial comentaron que tuvieron que adaptar las capacitaciones: “tuvimos que adecuarlos a lo que podíamos hacer, a lo que teníamos a la mano para no parar con la capacitación a choferes... uno de los temas impartidos de emergencia fue el cuidado sanitario para prevenir el contagio y las medidas que tenían que tomar en las unidades” (funcionaria de la Dirección de Investigación y Cultura Vial). Este esquema sin duda tuvo un impacto en los Centros de Capacitación que no tuvieron la capacidad de adaptarse a un esquema virtual, pues se pasó en 2020 de 11 a tan solo seis en 2022, aunque cabe señalar que se observan discrepancias según diversos registros de la Secretaría en los Centros para el año 2022, sobre todo en la UNIVA y en Transportalent cuya aparición no es consistente (Cuadro 6.1).

Cuadro 6.1. Centros de Capacitación Certificados 2019-2022

2019	2020	2021	2022 (registros internos de la SETRAN)	2022 (página web)
Alianza	Alianza	CEAPAC	CEAPAC	CEAPAC
Autotransportes Gdl El Salto	Autotransportes Gdl El Salto	CONALEP	CONALEP	Transportalent
CEAPAC	CAZEV	IDEFT	UTJ	CONALEP
CECATI 15	CEAPAC	IPC	IDEFT	UTJ
CONALEP	CECATI 15	Transportalent	IPC	IDEFT
IDEFT	CONALEP	UTJ	UNIVA	IPC
IPC	IDEFT			
UTJ	IPC			
UNIVA	Transportalent			
	UTJ			
	UNIVA			

Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos de la Dirección General de Seguridad Vial.

La ruta a seguir durante el segundo semestre de 2022, según comentan, es contar con la oferta de capacitación en modalidad virtual o bien, presencial, según la preferencia tanto de los Centros de Capacitación como de conductores, aunque ello representa un reto para la SETRAN en términos de sistematización de datos, pues durante ese periodo fue necesario instalar un sistema de seguimiento continuo a los Centros de Capacitación “en Excel alimentado de manera manual por los compañeros de acuerdo a la información semanal que reportan los Centros”, según testimonio de un funcionario de la Dirección General de Seguridad Vial, mismo que genera procesos lentos para agendar exámenes para la obtención y refrendo de la licencia en la Secretaría, y consecuentemente para proveer de información al área encargada de su expedición, pues aunque se implementó un número único para cada persona a manera de folio que se asigna en rangos a los Centros de Capacitación, con la finalidad de eficientar el proceso, pero también de evitar el mercado negro de la venta de constancias apócrifas de acreditación de cursos: “una vez que las escuelas nos reportan la información de quienes terminan, les pedimos que nos las manden en viernes y que manden a los alumnos hasta el miércoles porque nos tardamos en pasar la información manual al Excel”. Por ello, sería importante contar con un software desde la SETRAN que conecte mediante una interfaz las bases de datos proveídas por los Centros de Capacitación.

La capacitación se da según ambas Normas Técnicas, en Centros de Capacitación Certificados por la Secretaría del Transporte de acuerdo a un Modelo de Capacitación Especializado que, según las Normas, se refiere a la temática y a la carga horaria diseñada por la Secretaría, de acuerdo a tres clasificaciones: conductores nuevos, con experiencia o en servicio e infractores. Además, se señala que se expedirán Manuales de Enseñanza para los centros de capacitación. Cabe señalar que no se cuenta con un documento base que haga explícito el modelo capacitación, sus objetivos y la diferenciación temática de acuerdo a las clasificaciones de conductores por tipo de licencia. En su lugar, en 2014 se diseñaron cuatro manuales que tuvieron vigencia hasta el año 2019 y que se centraron en cuatro módulos de capacitación: conducción de técnica económica, desarrollo humano, ley y reglamento y salud y atención. En dicho año, los contenidos se integraron en un solo instrumento, el “Manual para conductores de transporte público colectivo y masivo: licencia tipo C2” que considera tres módulos: el conductor y su integridad, dignificación del transporte público; normativa aplicable al conductor de transporte público y conducción sustentable y segura, sin embargo no se diseñó un Manual de ese tipo para la licencia C1.

Un cambio significativo que hubo en la carga horaria de los módulos de capacitación, fue que antes de 2019 se consideraban un mínimo de 70 y un máximo de 120 horas (aunque la Norma Técnica para la licencia C2 no lo establece de manera explícita) y después de ese año se redujo a un rango de 40 a 70 horas sin que hubiera un cambio o actualización en las Normas Técnicas aplicables:

Hemos cambiado la duración de las capacitaciones: antes eran entre 70 y 120 horas, lo que representaba un impacto económico y emocional negativo para los conductores; actualmente el curso dura 40 (funcionaria de la Dirección de Investigación y Cultura Vial)

El proceso de capacitación señalado es un primer paso para la obtención y refrendo de las licencias de conducir para el personal operario, sin embargo, éstos tienen que acreditar una evaluación teórica y práctica en la Secretaría. A pesar de que los Centros de Capacitación Certificados están publicados en el portal web de la Secretaría del Transporte, parece haber desconocimiento por parte de los conductores sobre en qué medios verificar aquellas que están certificadas y que les ofrecen servicios de capacitación. De hecho, en la documentación revisada por el equipo evaluador se observan discrepancias en los Centros de Capacitación Certificados vigentes para 2022 con los publicados en la página de internet

de la Secretaría. En el grupo de enfoque realizado con personal operario, uno de ellos comentó que:

Según esto son escuelas que están autorizadas por la misma secretaría porque anteriormente teníamos otras escuelas que la misma Movilidad las desaprovechó. Llegamos a hacer cursos completos, terminarlos, medio presionados y muy difíciles y no nos permitieron, después de terminados los cursos. Más bien, no le dieron validez a la escuela, una escuela que da clases a autobuses foráneos, esa no nos la aceptaron, resultó que no era escuela autorizada y nos tuvimos que aventar otros cursos en el CECATI. Los cursos de licencia son en el CECATI, realmente para mi gusto han sido buenos (Hombre, 51 años, residente de 5 de mayo, Guadalajara, ruta troncal Macrobus).

Las páginas de internet de los Centros de Capacitación Certificados se encuentran actualizadas y cuentan con una plataforma digital para ingresar a los cursos de capacitación para la obtención de diversos tipos de licencias, entre ellos C1 y C2, para conducir transporte público. Los costos de una certificación C2 es de aproximadamente entre \$750-1000 MXN, según dichas plataformas. Ahora bien, los costos establecidos por los Centros de Capacitación Certificados, no están regulados por la Secretaría y se dejan a la discrecionalidad de cada centro, por lo que los costos varían de uno a otro, por lo que existe la necesidad de contar con un tabulador que permita establecer topes mínimos y máximos que garanticen la calidad en la prestación del servicio de capacitaciones, y al mismo tiempo les den certeza en la planeación financiera de las personas solicitantes.

6.1.2 La capacitación de sensibilización

La capacitación de sensibilización se refiere a aquellos cursos que han sido determinados como obligatorios para la obtención y refrendo del gafete expedido por el Registro Estatal de Transporte, que tienen la finalidad de exponer las necesidades de poblaciones vulnerables en torno a la prestación del servicio de transporte público, como peatones, ciclistas, personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres. Este proceso lo realiza directamente la Secretaría del Transporte a través de la Dirección General de Seguridad Vial. Se trata de cursos cortos de cuatro horas, dos de ellas de contenido teórico y dos de prácticas vivenciales en torno a situaciones cotidianas de la población vulnerable. Estos cursos no cuentan con un Manual o con algún documento de contenido programático, sin embargo, el equipo evaluador tuvo acceso a la plataforma a través de la cuál se imparten

de manera virtual a través de videos y diversas actividades y pudo observarse que se tratan sobre los temas de “usuarios vulnerables” y “equidad de género”.

Se tiene un curso de sensibilización sobre usuarios vulnerables donde se habla de mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. En las prácticas presenciales que se daban anteriormente, se daban bastones a los choferes y se les vendaban los ojos para que subieran a la unidad y sintieran como es usar el transporte público con alguna discapacidad. También se les pedía que llevaran bolsas al hombro, así como las mujeres. También se les pedía subirse a una bicicleta estática y les pasaba un camión al lado, casi a centímetros, para que sientan lo que sienten los ciclistas. En estos cursos presenciales se busca sensibilizar sobre las necesidades específicas de algunos usuarios (funcionaria de la Dirección de Investigación y Cultura Vial).

Es importante mencionar que la temática de estos cursos no obedece a un documento diagnóstico sobre las necesidades de sensibilización de los choferes y choferesas en relación a las condiciones sociales del entorno, sino más bien a las peticiones que hacen otras dependencias por las quejas que se reciben de la prestación del servicio público de transporte (como en el caso de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social que opera el Programa Mi Pasaje) o bien, de la agenda de género de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres. Durante los años 2020, 2021 y el primer semestre de 2022, debido a emergencia sanitaria por COVID-19, la parte vivencial de estos cursos fue suspendida, dato que se confirmó en el grupo de enfoque con personal operativo del transporte público quienes, pues únicamente dos personas externaron haber participado en cursos de violencia de género, aunque no quedó claro si se trató una sesión de sensibilización o como parte del programa obligatorio de capacitación.

6.2 La pertinencia de la capacitación obligatoria-profesionalizante y de sensibilización

La capacitación para choferes y choferesas de 2019 a la fecha, se ha rediseñado en torno al objetivo de la Estrategia Mi Transporte para mejorar la calidad en la prestación del servicio, que va aparejado a otras dimensiones como el sistema de pago electrónico y la mejora en la infraestructura de las unidades. Si bien es necesario armonizar sus instrumentos y crear nuevos desde un enfoque más amplio, la capacitación está enfocada en dignificar la prestación del servicio de transporte público.

6.2.1 De los medios de la capacitación

La capacitación obligatoria-profesionalizante y de sensibilización, se ha realizado desde el año 2020 de manera virtual. No se tiene información sistematizada respecto de la tasa de eficiencia terminal de ambos tipos de capacitación, es decir, que considere el número de personas solicitantes que iniciaron con el proceso y los que terminaron, y más aún, se carece de información de los que terminaron y aprobaron el examen para la obtención o renovación de la licencia de conducir tipo C1 o C2. Ello que permitiría la trazabilidad de las personas a través del folio que les es asignado desde su inscripción a los Centros de Capacitación hasta la emisión de las licencias. La información con la que el equipo evaluador contó se observa en el Cuadro 6.2 que muestra un descenso en el número total de personas capacitadas de 2019, cuya cifra alcanzaba las 6,642 personas en modalidad presencial, y que pasó 4,623 para 2020 con un ligero repunte hacia 2021 en modalidad virtual. Sin embargo, se observa un incremento marginal de 0 a 71 mujeres que completaron la capacitación como parte del proceso para obtener o refrendar licencia de conducción. Este fenómeno puede explicarse en parte al programa “Mujeres Conductoras” que surgió en 2017 como una iniciativa para promover la integración de mujeres interesadas en emplearse como conductoras del transporte público de pasajeros, mediante un esquema de becas para la capacitación-certificación para la obtención de la licencia C2, así como un apoyo económico durante el proceso, facilitación de gestiones y pago de los derechos de la licencia y el gafete, y conformar una bolsa de trabajo con ellas y para ellas. De acuerdo con los lineamientos de dicho programa, de las más de 25 millones de licencias de conducir expedidas por la Secretaría de Transporte en el Estado de Jalisco, solo 7 millones corresponden a mujeres, de las cuales solo 185 son de tipo de licencia C2 que permite conducir transporte público. Este dato generado en 2021, aunque no resulta claro en la temporalidad que reporta, contrasta con las 71 mujeres que concluyeron el proceso de capacitación en ese año, sin embargo, el equipo evaluador no tuvo acceso la numeraria desagregada por sexo del tipo de licencias expedidas de 2019 a 2021, aunque de acuerdo a los registros administrativos de la Dirección de Licencias y Registro de Conductores, en ese periodo se emitieron 2,775 de tipo C1 y 9,866 de tipo C2.

Cuadro 6.2. Personas que terminaron el proceso de capacitación de 2019 a 2021

Año	Capacitación obligatoria-profesionalizante			Capacitación para la sensibilización		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
2019	6,642	0	6,642	Sin información	Sin información	-
2020	4,623	0	4,623	Sin información	Sin información	-
2021	5,063	71	5,134	1,094	88	1,182
2022	Sin información	Sin información	-	22	0	22
	16,328	71	16,399	1,116	88	1,204

Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos de la Dirección General de Seguridad Vial.

Según testimonios de funcionarios de la Dirección General de Seguridad Vial y la Dirección de Investigación y Cultura Vial, “la capacitación presencial es un elemento que facilita el monitoreo mediante las visitas de supervisión a los centros, sin embargo, de manera virtual no es posible determinar si la persona solicitante es quién realmente toma la capacitación, porque hemos sabido de casos que los toman sus hijos, nietos o algún familiar, o bien que un curso de 40 horas lo acaban en dos días y es ahí donde algo no cuadra”. Ante ese escenario complejo, se tomó la determinación de que la mejor manera de verificar si las personas cursan los procesos de capacitación, es homologar los reactivos de los exámenes que realizan en los Centros de Capacitación Certificados, con los que realizan para obtener o refrendar la licencia en la Secretaría. Ello ha implicado un reto de coordinación interno y con la empresa COSMOCOLOR, como concesionaria de la emisión de licencias de conducir. De este proceso de homologación, el equipo evaluador no obtuvo evidencia documental de los registros administrativos internos de la unificación de los reactivos de los exámenes señalados.

6.2.2 De los contenidos de la capacitación

Los contenidos temáticos del programa de capacitación implementado de 2014 a 2019 se agruparon en 4 módulos y 25 temas organizados en torno a los temas establecidos en las Normas Técnicas SM/01/S.M./2013 y SM/02/S.M./2014, tales como conducción técnica y económica, desarrollo humano, ley y reglamento y, salud y atención. Cada uno de ellos se desarrolló en Manuales con información teórica sobre cada y con ciertas competencias a

desarrollar, pero que no contemplaron actividades prácticas sugeridas para lograrlo, o bien, contenido multimedia que reforzara los contenidos.

En el año 2019, se integraron los cuatro manuales en uno solo que reagrupó los contenidos en tres módulos y 22 temas, agrupados en materia sobre el conductor y su integridad, dignificación del transporte público, normativa aplicable y conducción sustentable y segura. La carga horaria del proceso es de 40 a 70 horas, aunque ello no se ve reflejado en ningún instrumento normativo, manual ni en la actualización de las Normas Técnicas aplicables. Se observa que el contenido actual responde a mejorar la calidad en la prestación del servicio y tiene un fuerte componente de socialización de la Estrategia Mi Transporte y del cambio fundamental de migración del esquema hombre-camión a ruta-empresa. Un cambio significativo en la estructura temática de los cursos, es la incorporación amplia del tema de perspectiva de género en la movilidad y la movilidad con perspectiva de inclusión, así como la incorporación protocolos para reaccionar ante accidentes y emergencias, a favor de equidad entre mujeres y hombres en el transporte público y un código de conducta que refuerza el último. El cuadro 6.3 contrasta la estructura temática de 2014 a 2019 y de 2019 a 2022, como se muestra a continuación.

Cuadro 6.3. Comparativa de la estructura temática para la capacitación de conductores de 2019 a 2022

Estructura temática para la capacitación de conductores 2014-2019		Estructura temática para la capacitación de conductores 2019 a 2022	
Módulo 1	Conducción Técnica Económica	Módulo 1	El conductor y su integridad, dignificación del transporte público.
1.Mecánica 2.Técnicas de conducción 3.Operación del vehículo 4.Desarrollo y perspectiva del transporte público		1.Mi Transporte, la visión actual del transporte público 2.Manejo de emociones y resolución de conflictos en la vía pública 3.Calidad en el servicio/necesidades del usuario 4.Mi salud 5.Protocolo de reacción ante emergencias y accidentes	
Módulo 2	Desarrollo Humano	Módulo 2	Normativa aplicable al conductor del transporte público
5.Ética, valores y principios 6.Manejo efectivo del estrés 7.Inteligencia emocional 8.Trabajo en equipo 9.Calidad en el servicio		6.Ley y reglamento 7.Señalización 8.Siniestros 9.Movilidad con perspectiva de inclusión 10.Perspectiva de género en la movilidad 11.Cultura de donación de órganos y tejidos	
Módulo 3	Ley y Reglamento		

10.Licencia 11.Restricciones viales 12.Calidad y atención al cliente 13.Retiro de la circulación de vehículos 14.Derechos del conductor 15.Funciones y obligaciones de la policía vial 16.Siniestros viales			
Módulo 4	Salud y Atención	Módulo 3	Conducción sustentable y segura/educación vial
17.Nutrición 18.Cuidado personal: ETS, VIH y adicciones 19.Primeros auxilios		12.Educación para la seguridad vial 13.Pirámide de movilidad 14.Velocidad y conducción 15.Alcohol-volante 16. Movilidad no motorizada 17. Manejo sustentable y seguro/técnica económica 18. Errores comunes en el transporte público	

Fuente: Secretaría del Transporte. (s.f.). Manual para conductores de transporte público colectivo y masivo: licencia tipo C2. Mi Transporte. Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). Conducción Técnica Económica. Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). Desarrollo Humano. Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). Ley y Reglamento. Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). Salud y Atención

Al no haberse desarrollado un Modelo de capacitación del que los manuales fueran medios instrumentales y además, mandatado por las propias Normas Técnicas, éstas constituyeron el único referente del componente de la carga horaria (mínimo 70 y máximo 120 horas) y del componente práctico al 50% de los procesos de capacitación, situación que se dejó a la discrecionalidad de los Centros de Capacitación Certificados.

Los Centros de Capacitación Certificados se basan en la Norma Técnica y en los Manuales como un mínimo, pueden ofrecer cualquier cantidad de cosas y prácticas que le abonen a los cursos (Funcionario de la Dirección General Seguridad Vial).

Respecto de la capacitación para la sensibilización, el equipo evaluador pudo verificar que el curso sobre “usuarios vulnerables” es corto (cuatro horas) y pese a poseer contenido teórico, es amigable porque se da a través de material audiovisual y se encuentra en la liga www.milicencia.jalisco.gob.mx, aunque cabe señalar que no es clara la ruta para acceder a su contenido. Su componente práctico no se lleva a cabo al momento de realizar la presente evaluación. Cabe señalar que no se contó con evidencia documental que respalde los contenidos del curso tales como registros administrativos internos, ni tampoco un documento diagnóstico o de planeación respecto de la pertinencia de los mismos.

Finalmente, es importante señalar una situación que puede resultar problemática en términos de la eficiencia de las capacitaciones, pues no se comparten registros respecto de los choferes y choferesas que fueron capacitados y si estos registros corresponden al personal operativo en funciones. Ello ocurre porque la SETRAN conoce la primera parte y las empresas concesionarias la segunda. Señalan los funcionarios entrevistados, que incluso si se empalmaran los registros, pueden no coincidir, lo cual podría deberse al mercado negro de expedición de licencias para conducir, aunque ello puede ser detectado en las supervisiones que se realizan en campo a las unidades del transporte público.

En todo caso, estas personas estarían operando fuera de la norma y cuando el área de supervisión le pida cualquiera de estos documentos que deben estar en regla, estos choferes o sus rutas serían sancionados por lo menos con una advertencia, lo que se debe comunicar a las empresas concesionarias (Funcionaria del área de planeación de la SETRAN).

Nosotros tenemos el dato de cuántas personas se capacitaron, pero no sabemos si el 100% de esas personas están prestando el servicio de transporte; tampoco sabemos si todos los que conducen están capacitados (Funcionario de la Dirección General de Seguridad Vial).

6.3 Los efectos de las capacitaciones

6.3.1 *La calidad en la prestación del servicio*

Una de las externalidades positivas de los procesos de capacitación obligatoria-profesionalizante y de sensibilización, es que tanto el personal operativo de las unidades, las empresas concesionarias y las personas usuarias, perciben que la calidad de la prestación del servicio ha ido mejorando de manera incremental.

Hay una transición sistemática, que va más allá de los temas de equidad o vulnerabilidad. La visión del transporte hoy es totalmente distinta; no sólo se transformaron las capacitaciones, sino también la norma técnica, la forma de registrar las unidades, el nuevo padrón de unidades, etc. Nosotros sólo somos un eslabón (Funcionaria de la Dirección de Investigación y Cultura Vial).

También queremos fomentar la cultura para la seguridad vial para avanzar hacia la consecución de ciudades humanas, en donde se den cuenta de que están moviendo a seres humanos. La mira es dignificar y profesionalizar el servicio del transporte público para que el conductor se sienta valorado como una parte importante de la movilidad, así como también se reconozca su humanidad: su rol de padres, miembros de una familia y personas responsables. Normalmente se visibilizan más

los errores del conductor que su esfuerzo, compromiso y aciertos y queremos darle la vuelta a eso (Funcionario de la Dirección General de Seguridad Vial).

Aparte que este trabajo ya es una profesión, porque para llegar a este nivel hay que prepararse con capacitaciones tras capacitaciones, para poder llegar donde todos nosotros estamos. Ya no somos como cualquier chofer. Para mí en lo personal, me cambió mi vida y mi entorno de mi familia (Grupo de discusión con personal operario del transporte público)

En esa sintonía, uno de los factores que ha contribuido a la mejora de la calidad del servicio público de transporte es que los choferes y choferesas, aprecian haber recibido capacitación sobre el manejo del estrés, pues ello les permite desempeñar su trabajo. Manifestaron que les enseñan a tener control de las emociones al momento de manejar, mayor resiliencia hacia las adversidades que se presentan, lo cual impacta también en la relación con su familia, reducción de enfermedades y, bienestar físico y emocional.

Nosotros lo vemos como negativo y realmente no, es una forma negativa del cuerpo, es una reacción natural lo que es negativo es el estrés llevado al extremo. Entonces, ya reconocido como tal, la gente que ha participado en los cursos con nosotros sí nos han dicho que les ha servido, porque ya no le tienen miedo al estrés. Sólo hay que tener una técnica de defensa para emplearlo donde es necesario, el estrés defiende, es un aspecto natural del cuerpo para defenderse, es un estado mental, nada más no llevárselo a su casa. No manejar el estrés siempre [Se corta el audio]. Si lo han visto es muy positivo porque estamos estresados donde es necesario nada más y también manejamos temas de manejo defensivo para evitar eso, manejar estresados todo el tiempo. Nada más emplearlo donde sea necesario, aplicarlo donde consideras necesario, ya después aminoramos el estrés. Ya después el cuerpo, la alimentación y la actividad física, todo eso lo hemos llevado a cabo y al parecer es positivo. Se redujeron, según la empresa, bastantes accidentes y se aumentó la calidad de vida. Porque somos los mismos conductores, no viene gente nueva a manejar las unidades, somos los mismos, con una nueva unidad, con nuevas dimensiones y riesgos, pero conociéndolo y asumiendo, perfectamente podemos hacer el trabajo, cualquiera. Esa es una forma de atacar el estrés, con información y con educación, es una forma positiva de enfrentarnos a las enfermedades, a las enfermedades que llevan al estrés (Hombre, 51 años, residente de 5 de mayo, Guadalajara, ruta troncal Macrobús).

Pese a lo anterior, la percepción de las personas usuarias del servicio de transporte público es heterogénea. En los grupos de discusión con mujeres usuarias y personas que viven en

zonas de baja cobertura del transporte público, las opiniones fueron encontradas. Se reconoce que a partir de que se inició el sistema de pago electrónico y la sustitución de unidades, los operadores por ejemplo “usan uniforme”, en general las unidades “están limpias”, sin embargo, aún persisten prácticas de descortesía por parte de los choferes o de mala conducción sobre todo al arrancar. Esto contrasta con los datos arrojados en el Ejercicio de Observación de las unidades, donde el 99% se presencié trato respetuoso de los choferes a los usuarios y en el mismo sentido, en los ascensos y descensos de personas usuarias (Ver sección 5.1.3).

Últimamente han sido más amables, pero porque se los han exigido, los han capacitado. Pero hay veces que, de todos modos, no son tan educados los choferes. Y últimamente sí se ha visto que traen su uniforme, se ven más presentables (Mujer de 59 años, residente de Fraccionamiento Arandas, Guadalajara)

En lo personal me ha tocado ver, en una ocasión, que una persona que no podía ver, tenía discapacidad visual. Justamente en el 647, un año y medio atrás. Simplemente se le hizo fácil pasar por una calle que estaba muy angosta y la persona pues obviamente no estaba viendo, y aparte de la tercera edad, yo me imagino que no escuchaba muy bien que venía un camión y se pasó y simplemente no le importó aventarlo. Y la gente, la mayoría de las personas, no dijo nada, no dijo nada, se quedó callada. (CM: O sea, ¿el camión aventó?), aventó a la persona (CM: O sea, ¿lo atropelló?), sí, lo atropelló. Entonces ya, entre varias personas nos acercamos de Oye, ¿te fijaste que atropellaste? No, pero es que esa persona tuvo la culpa (Mujer de 27 años, residente de El Rosario, Guadalajara) .

Yo, los Tlajomulco sí los vi, ahora que cambiaron los camiones, sí los vi que mejoraron con respecto a cómo se paran. Cómo arrancan, creo que todavía no (Mujer de 44 años, residente de Buenavista, Tlajomulco)

6.3.2 La reducción de siniestralidad

La transición al nuevo modelo de transporte es un esfuerzo que involucra a múltiples actores y que, a pesar de su complejidad, ya está dando resultados. Entre estos, destaca la reducción de la siniestralidad con participación del transporte público. En secciones previas de este informe se ha abordado el fenómeno de la reducción de la siniestralidad en donde se ven involucradas unidades de transporte público y se ha ofrecido información al respecto,

sin embargo, a decir de Funcionarios de la Dirección General de Seguridad Vial, ello se debe en parte a las capacitaciones que recibe el personal operativo.

Ya estamos viendo resultados de la Estrategia Mi Transporte, como el tema de los pagos electrónicos, de la incorporación de las nuevas unidades y también de las capacitaciones, poco a poco vemos como se ha ido reduciendo la siniestralidad con participación del transporte público (Funcionario de la Dirección General de Seguridad Vial).

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aprendizajes del proceso de evaluación con participación desde el punto de vista de los diferentes perfiles de actores que participan en la Estrategia Mi Transporte de una evaluación con participación?

7.1 Percepción sobre el nivel de participación

Los elementos que a continuación se presentan, se derivan de la aplicación una consulta en línea a 15 personas, entre ellos, miembros del Grupo Ampliado provenientes de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, de la Coordinación de Gestión del Territorio, y de la Secretaría de Transporte, además de funcionariado ligado con la operación de la Estrategia Mi Transporte, personas beneficiarias y empresas concesionarias de transporte público colectivo. Dicha consulta se realizó durante el Taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones, por ello es importante categorizar a los actores respecto de la etapa de involucramiento en la evaluación, pues las respuestas no reflejan las opiniones de los actores involucrados a lo largo de todo el proceso: integrantes del Grupo Ampliado que tuvieron una asistencia constante a los distintos espacios organizados para verificar las condiciones de evaluabilidad de la Estrategia, diseñar los objetivos y preguntas de investigación de la evaluación, así como para dar inicio a los trabajos de la evaluación; actores que participaron durante la etapa de recolección de información por parte del equipo evaluador, así como en el Taller; y finalmente, funcionarios ligados con la operación del programa que se integraron únicamente al Taller.

Al respecto, en la gráfica 7.1 se aprecia que 40% de los participantes señalaron haber participado en las actividades para iniciar el proceso de diseño de la evaluación, 60% en la reunión de arranque de la evaluación, 40% en entrevistas, grupos focales o encuestas y 100% en el taller de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones, lo cual parece obedecer al hecho de que no hay una permanencia de los actores en todas las actividades de inicio a fin del proceso de Evaluación con Participación, tal y como puede observarse en el Cuadro 7.1, pues de las 19 personas asistentes al taller solo seis provenían del Grupo Ampliado, lo que sin duda constituye un reto para futuros proyectos evaluativos.

Cuadro 7.1. Actores participantes durante el proceso de la Evaluación con Participación de la Estrategia Mi Transporte

Etapa de la Evaluación con Participación	Actividades	Asistentes	
Seleccionar- octubre a diciembre de 2020	EVALUA Jalisco verificó las condiciones de evaluabilidad de las intervenciones y la priorización de los programas, para seleccionar la intervención a evaluar. En esta etapa participaron diferentes dependencias del Gobierno de Jalisco y Consejeros Ciudadanos.	Grupo ampliado	Secretaría de Transporte: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secretario de Transporte 2. Director del programa 3. Director área Técnica 4. Especialista Operativo 5. Operativo del programa 6. Operativo del programa 7. Área técnica (UIPME) 8. Persona beneficiaria 9. Chofer Secretaría de la Hacienda Pública <ol style="list-style-type: none"> 10. Área administrativa o financiera Coordinación de Gestión del Territorio <ol style="list-style-type: none"> 11. Coordinadora General 12. Enlace 13. Coordinador de Evaluación y Seguimiento 14. Coordinador de Proyectos Gobierno de Jalisco <ol style="list-style-type: none"> 15. Coordinador digital 16. Atención a medios Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana <ol style="list-style-type: none"> 17. Coordinación Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente <ol style="list-style-type: none"> 18. Académico Organización WRI México <ol style="list-style-type: none"> 19. Analista de movilidad 20. Ciudadano Academia de Ingeniería en Transporte de UPIICSA-IPN <ol style="list-style-type: none"> 21. Académico
Planear - 2021	EVALUA Jalisco organizó una serie de actividades preparatorias para dar inicio al proceso de diseño de la evaluación, definir sus características, objetivos y las preguntas que se querían hacer y responder de la Estrategia Mi Transporte	Grupo ampliado	Gobierno de Jalisco <ol style="list-style-type: none"> 15. Coordinador digital 16. Atención a medios Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana <ol style="list-style-type: none"> 17. Coordinación Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente <ol style="list-style-type: none"> 18. Académico Organización WRI México <ol style="list-style-type: none"> 19. Analista de movilidad 20. Ciudadano Academia de Ingeniería en Transporte de UPIICSA-IPN <ol style="list-style-type: none"> 21. Académico
	En diciembre de 2021 EVALÚA Jalisco y actores provenientes del grupo ampliado, en conjunto con el equipo evaluador externo, se reunieron para dar arranque al proceso de ejecución de la evaluación de la Estrategia Mi Transporte	Equipo técnico, Unidad de Evaluación y equipo evaluador externo	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana <ol style="list-style-type: none"> 1. EVALUA Jalisco (7) Secretaría de Transporte <ol style="list-style-type: none"> 2. Enlace (1) Academia <ol style="list-style-type: none"> 3. ITESO (1) Equipo evaluador <ol style="list-style-type: none"> 4. Demoskópica México (2)
Hacer-	El equipo evaluador	Actores	Funcionariado ligado a la operación de la

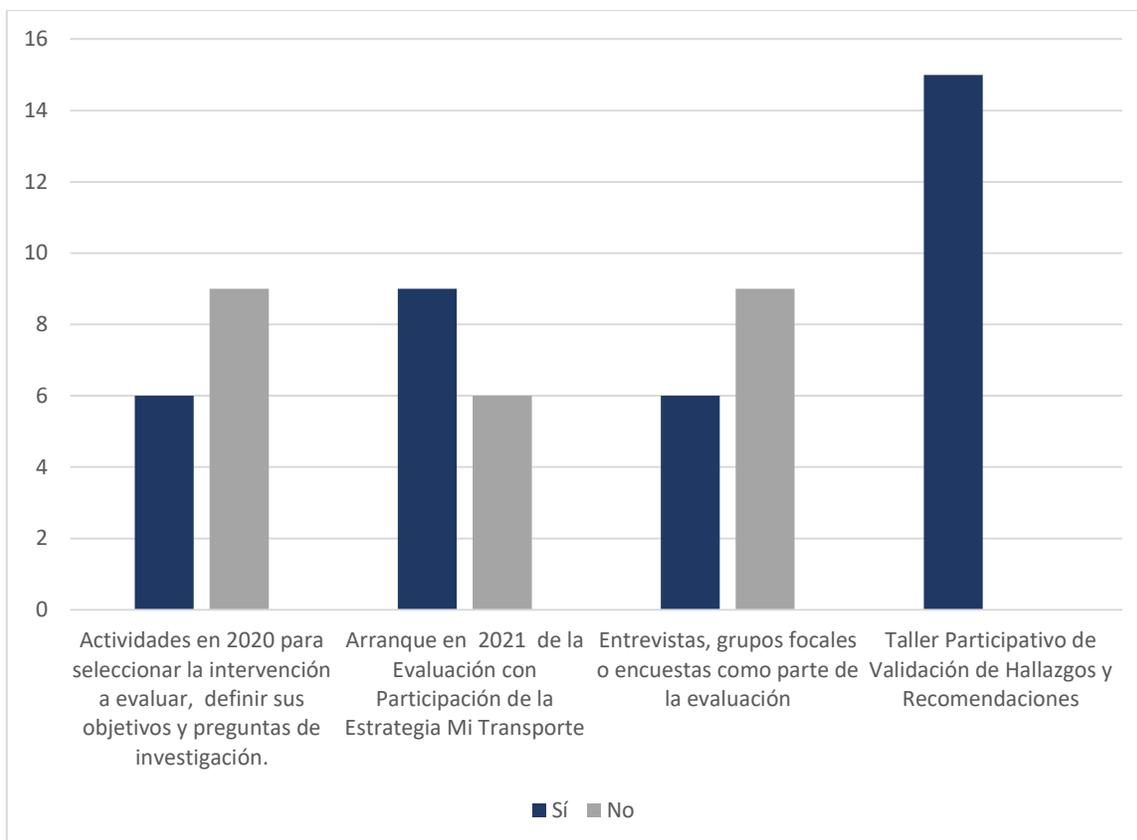
<p>diciembre 2021 a junio de 2022</p>	<p>externo realizó trabajos para el desarrollo de la Evaluación, incluido el levantamiento de información con actores clave.</p>	<p>clave</p>	<p>Estrategia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Director General de Transporte Público 2. Coordinadora de Planeación y Programación 3. Director General de Seguridad Vial 4. Jefe de Departamento de Investigación Vial 5. Directora de Investigación y Cultura Vial 6. Coordinador General de Proyectos Estratégicos B 7. Directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte 8. Director General de Supervisión al Transporte Público 9. Directora del Sistema de Recaudo 10. Director de Transporte de Pasajeros 11. Coordinador Especializado K <p>Secretario de Transporte de Jalisco Personas usuarias (14) Integrantes de empresas concesionarias de transporte público colectivo (8) Personal operario de transporte público colectivo (10)</p>
	<p>Taller participativo de Análisis y validación de hallazgos y recomendaciones</p>	<p>Grupo ampliado y actores clave</p>	<p>Coordinación de Gestión del Territorio (1) Funcionariado ligado a la operación de la Estrategia desde la SETRAN (7) Funcionariado de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (4) Académico (1) Personas usuarias (3) Integrantes de empresas concesionarias de transporte público colectivo (3) Personal operario de transporte público colectivo (0)</p>

Fuente: elaboración propia.

Nota 1: De las asistentes al taller, solo cinco personas forman parte del grupo ampliado, el resto se integraron a la evaluación durante el proceso de levantamiento de información y en el taller.

Nota 2: De las 19 personas asistentes al taller, solo 15 participaron en la consulta.

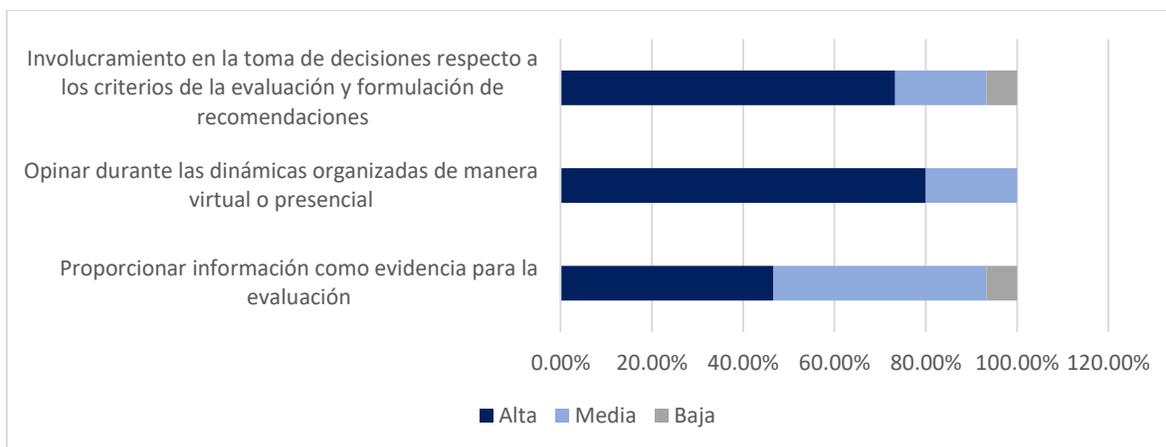
Gráfica 7.1 ¿Usted participó en cada una de las siguientes etapas de la Evaluación con Participación de la estrategia Mi Transporte?



Fuente: Consulta realizada el cinco de julio de 2022 a los asistentes al taller participativo para el análisis y validación de hallazgos y recomendaciones.

La percepción de los diversos actores revela tanto fortalezas como áreas de mejora que deben considerarse como aprendizajes para este tipo de ejercicios evaluativos, por ello, el nivel de participación es una variable que permite aproximarse al grado de colaboración de las personas en la evaluación. 80% califican su nivel de participación como alto para opinar durante las actividades realizadas y 73% califican igualmente alto su participación en el proceso de toma de decisiones para validar los hallazgos y recomendaciones; sin embargo, respecto de proporcionar información y evidencia, 47% considera que su participación fue alta y 47% media (Gráfica 7.2)

Gráfica 7.2 ¿Cómo describiría el nivel de participación (alta, media o baja) de usted en lo personal en los procesos de evaluación de la estrategia de Mi Transporte en cuanto a...?



Fuente: Consulta realizada el cinco de julio de 2022 a los asistentes al taller participativo para el análisis y validación de hallazgos y recomendaciones.

7.2 El logro de objetivos respecto de aprendizajes derivados de la Evaluación con Participación

La percepción de los participantes respecto de diversos temas relacionados con los procesos y usos de la evaluación con participación, permite identificar que, de manera amplia y generalizada, la Evaluación con Participación contribuyó a generar una dinámica colectiva para comprender mejor la Estrategia Mi Transporte en distintas dimensiones y que tuvo efectos para el logro de los objetivos que se explican en el Cuadro 7.2 y se detallan más adelante.

Cuadro 7.2 A partir de su experiencia, ¿qué tanto diría usted que se logró alcanzar cada uno de los siguientes objetivos a través de la Evaluación con Participación de la Estrategia Mi Transporte?

	Mucho	Algo	Poco	Nada

Amplía la comprensión sobre las necesidades de las poblaciones que atiende la Estrategia	60.00%	40.00%	0%	0%
Permite reconocer el mapa de actores involucrados en la Estrategia	66.67%	33.33%	0%	0%
Genera mayor conocimiento sobre la problemática que atiende la Estrategia	86.67%	13.33%	0%	0%
Ayuda a identificar la complejidad y dificultades de coordinación entre actores	86.67%	13.33%	0%	0%
Permite identificar soluciones propuestas por los diferentes actores que intervienen en la Estrategia	73.33%	26.67%	0%	0%
Logra mayor apropiación de los conocimientos, aprendizajes y propuestas de mejora generados por la evaluación	80.00%	20.00%	0%	0%
Incrementa la pertinencia de las recomendaciones	66.67%	33.33%	0%	0%
Genera mayor empoderamiento de todos los actores de la Estrategia	66.67%	33.33%	0%	0%
Genera mejores relaciones entre actores de la Estrategia	73.33%	26.67%	0%	0%

Fuente: Consulta realizada el cinco de julio de 2022 a los asistentes al taller participativo para el análisis y validación de hallazgos y recomendaciones.

La comprensión sobre las necesidades de la población que atiende la Estrategia fue uno de los objetivos cumplidos en mayor medida en opinión de las personas participantes, que puede explicarse por la incorporación en los grupos de enfoque de mujeres usuarias, personas que viven o trabajan en zonas de baja cobertura de transporte público colectivo, empresas concesionarias y personal operario. Ello permitió dimensionar la diversidad de contextos en los que la Estrategia tiene efectos.

Otro objetivo que se cumplió ampliamente es que se logró reconocer el mapa de actores de la Estrategia Mi Transporte, e incluso durante el Taller se detectaron algunos que no se

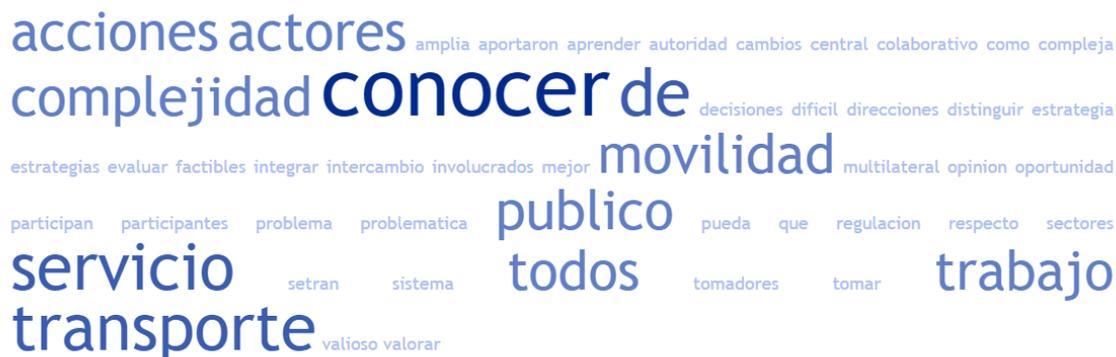
involucraron, tales como policías viales y Centros de Capacitación Certificados. También se generó mayor conocimiento sobre el problema que atiende la Estrategia, y por lo tanto, la complejidad del fenómeno de la coordinación entre actores para la regulación, monitoreo y supervisión del servicio de transporte público en la transición del modelo “hombre-camión” al de “ruta-empresa”. Esta situación resultó interesante sobre todo para las personas usuarias que son ajenas a los procesos institucionales necesarios para recibir el servicio de transporte, así como para empresas concesionarias y funcionarios que detectaron retos para los involucrados; que se logró una mayor apropiación de los conocimientos, aprendizajes y propuestas de mejora derivados del proceso evaluativo, lo cual es un elemento que fortalece la parte formativa de las evaluaciones con participación y puede deberse en parte a que, los actores escuchan las oportunidades y obstáculos de otros para abordar los procesos de la Estrategia y los efectos que tienen en la calidad de la prestación del servicio de transporte público.

Identificar soluciones propuestas por los diferentes actores que intervienen en la estrategia y consecuentemente, incrementar la pertinencia de las recomendaciones fueron otros dos objetivos percibidos como alcanzados. El taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones permitió discutir en torno a las fortalezas y áreas de mejora de la Estrategia para proponer de manera conjunta, recomendaciones para la atención de éstas últimas. Finalmente, se percibieron como generadas mejores relaciones entre los actores y mayor empoderamiento de éstos, ello debido probablemente a que las empresas concesionarias de transporte y la población usuaria fue considerada en un proceso de consulta luego de participación en la toma de decisiones de aspectos cruciales de la Estrategia.

7.3 Los aprendizajes alcanzados

Los actores expresaron los aprendizajes que tuvieron a lo largo del proceso de la Evaluación con Participación entre los que destacaron las palabras “conocer”, “complejidad”, “acciones”, “actores”, “movilidad”, “todos”, “trabajo” y “servicio de transporte”, lo cual es un referente sobre los efectos formativos de este tipo de evaluaciones respecto de la sensibilización de los actores en su rol como parte de una intervención pública en materia de transporte (Figura 7.3)

Figura 7.3 Nube de palabras de los aprendizajes alcanzados por los actores en el proceso de la Evaluación con Participación



Fuente: Consulta realizada el cinco de julio de 2022 a los asistentes al taller participativo para el análisis y validación de hallazgos y recomendaciones.

Los aprendizajes más significativos, a decir de los participantes, es que entendieron que “la Estrategia es sumamente amplia y compleja, que hay acciones que salen y no están dentro de la misma y que es importante tomar en cuenta para mayor regulación”, y en el caso de las personas usuarias “el tener en cuenta todos los actores que se involucran atrás para que quienes habitan en la ciudad puedan tomar transporte cada día”. En ese sentido, también coincidieron en que “la problemática de la movilidad en la AMG es multi factorial y se deben integrar todos los sectores involucrados para mejorar la movilidad en la ciudad”. Además, de que para fines de la Evaluación con Participación son importantes varios factores, por un lado “que la apreciación multilateral acerca de un asunto de interés ofrece riqueza de matices todos pertinentes para valorar en su complejidad una situación dada”, así como que es vital como punto de partida del análisis “conocer el problema central a resolver y en rol que debe desempeñar cada actor para la mejora del servicio de transporte público”, además de que es necesario “generar y conocer datos para utilizarlos como área de oportunidad y para tomar decisiones” y finalmente, que “es importante metodológicamente distinguir entre evaluar programas y estrategias, pues éstas últimas son más amplias e involucran a un mayor número de actores”. Respecto de las recomendaciones derivadas del proceso evaluativo comentaron “que algunas acciones no son factibles o son complicadas pero que es un trabajo colaborativo entre diferentes dependencias y áreas internas de la SETRAN”

V. Conclusiones

Esta evaluación ha permitido reconocer las principales fortalezas y debilidades de la estrategia Mi Transporte. Desde la perspectiva del equipo evaluador, su fortaleza más evidente es haber identificado correctamente que el problema central de política pública tiene que ver con la alta fragmentación e irregularidad que caracterizaba al servicio de transporte público bajo el modelo denominado “hombre-camión”, el cual ocasionaba que las personas no pudieran ejercer plenamente su derecho a la movilidad, pues el servicio prestado era de calidad deficiente, inseguro, poco accesible e ineficiente. Los objetivos de la estrategia hacen énfasis en la regularización y consolidación jurídica de las entidades prestadoras del servicio bajo un modelo denominado “Ruta-Empresa”, el cual está diseñado para restaurar la capacidad del gobierno estatal de regular y supervisar su operación. Además, la estrategia ha definido correctamente que su población objetivo son las empresas concesionarias del servicio de transporte público, el personal operario de las unidades vehiculares y la población usuaria. Otro acierto de Mi Transporte es que sus componentes se han ejecutado con una eficacia razonable, empezando con el proceso de otorgamiento de concesiones bajo el modelo Ruta-Empresa, el cual logró una transición del 100% de los hombres-camión al nuevo modelo, pasando por el control eficiente de la información por parte del Registro Estatal de Movilidad y Transporte, la adopción del pago electrónico a través del Sistema Integrado de Recaudo y el proceso de renovación vehicular. Todo lo anterior ha ocasionado mejoras sustanciales en el desempeño del servicio. En primer lugar, los vehículos nuevos, como se pudo constatar a través del estudio de observación, cumplen con las condiciones de limpieza, seguridad, visibilidad y calidad en la infraestructura y equipamiento, incluso superando los estándares mínimos de accesibilidad universal mandados en la Ley de Movilidad y Transporte. En segundo lugar, tanto la renovación de la flota vehicular como la mayor capacidad de la SETRAN de ejercer sus funciones de regulación, supervisión y sanción han contribuido a disminuir las altas tasas de siniestralidad relacionada con el transporte público. Todos estos cambios han comenzado a incidir positivamente en la percepción de la población usuaria.

Con todos sus aciertos, Mi Transporte tiene todavía importantes áreas de oportunidad. Uno de sus retos primordiales tiene que ver con que los largos tiempos de espera para abordar algunas rutas es uno de los aspectos que causa mayor molestia entre las personas usuarias, lo cual implica que sigue habiendo cierto desfase entre la oferta y la demanda,

especialmente en horas pico. Un segundo reto tiene que ver con la baja cobertura del servicio que sigue existiendo en algunas regiones del AMG donde hay suficiente densidad poblacional, lo cual obliga a quienes ahí residen a tomar servicios de transporte no regulados, tales como mototaxis, camionetas tipo van y taxis piratas, mismos que representan amenazas para su seguridad y para el entorno, así como un gasto elevado en transportación que afecta especialmente a las personas de menores ingresos. El tercer gran reto de Mi Transporte es evitar que el sistema de sanciones al mal desempeño de choferes y vehículos (el cual ha funcionado en general con eficacia) recaiga únicamente en el personal operativo, el cual percibe que hay situaciones en las que la empresa es, al menos, parcialmente responsable del problema, pero la sanción recae solo en choferes. Si eso no se resuelve, iría en detrimento de la dignidad del personal operativo, quien requiere ser debidamente reconocido tanto por sus empresas como por la población usuaria. El sistema de quejas y reportes de personas usuarias constituye el quinto reto de la estrategia, pues existe una percepción generalizada de que no hay un seguimiento de las mismas, lo cual se explica por la fragmentación del sistema: las quejas pasan por diversas instancias antes de ser atendidas. Finalmente, no existe un modelo de capacitación integral para el personal operativo, pues la oferta de cursos suele ser reiterativa a lo largo del tiempo y no aborda con la profundidad necesaria los temas relacionados con la perspectiva de género.

VI. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron elaboradas por el equipo evaluador y co-diseñadas luego de un análisis de factibilidad realizado por las personas que participaron en el Taller de Recomendaciones realizado el día 5 de julio de 2022. La factibilidad de las recomendaciones se realizó en función de las siguientes variables: utilidad social, derechos humanos, costo, justicia social, popularidad y facilidad de la implementación. Los plazos de ejecución y los actores involucrados fueron propuestos también en dicha actividad.

Pregunta 1. ¿En qué medida el diseño de la Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
El árbol de problemas de la estrategia Mi Transporte no identifica correctamente el problema central de política pública: “las políticas públicas aisladas y desvinculadas de las necesidades de los usuarios”, no son la causa del problema, sino la consecuencia de un servicio de transporte fragmentado e irregular.	1. Cambiar la enunciación del problema central del árbol de problemas por la siguiente frase: “el servicio de transporte público colectivo en las principales áreas metropolitanas de Jalisco ha operado durante décadas, de manera fragmentada e irregular, contraviniendo los criterios de calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia que deben caracterizar al derecho ciudadano a la movilidad”.	Corto	Alta	Responsable: Coordinación de Planeación de SETRAN Áreas colaboradoras: Dirección General de Transporte Público Secretaría de la Hacienda Pública
Aunque existe el acuerdo de creación de la estrategia de Mi Transporte, la documentación que sustenta los procesos específicos se encuentra dispersa, lo cual dificulta que actores externos tengan claridad sobre sus objetivos y mecanismos.	2. Desarrollar un documento único que plasme de manera coherente sus objetivos de política pública, sus procesos regulatorios y operativos, así como sus resultados esperados.	Corto	Alta	Responsable: Dirección General de Transporte Público Áreas colaboradoras: Registro Estatal de Movilidad Sistema Integrado

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
				de Recaudo

Pregunta 2. ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
Aunque la página web de la SETRAN incluye información útil para monitorear el cumplimiento de la normatividad de las distintas etapas de Mi Transporte, no se publican datos importantes y no es claro si se genera información en tiempo real para la toma de decisiones.	3. Que el Registro Estatal de Movilidad y Transporte incluya información sobre motores de los vehículos.	Corto	Alta	Responsable: Registro Estatal de Movilidad y Transporte Sistema Integrado de Recaudo
	4. Que el Sistema Integrado de Recaudo publique información periódica sobre el número de viajes que se realizan en cada modalidad.	Corto	Alta	Áreas colaboradoras: Dirección General de Transporte Público IMEPLAN SEMADET
	5. Monitorear el grado de satisfacción de las personas usuarias de manera más frecuente, de preferencia a través de algún mecanismo electrónico.	Corto	Alta	
El personal operativo reporta sentirse “sobresancionado” por los mecanismos de supervisión del desempeño debido, fundamentalmente, a que enfrenta las sanciones sin la corresponsabilidad de la empresa para la que trabaja.	6. Poner en práctica una estrategia de educación cívica para persuadir a choferes y empresas concesionarias de que el sistema de sanciones tiene un auténtico fin de promover la cultura vial y no un propósito recaudatorio.	Mediano	Media	Responsable: Dirección General de Seguridad Vial Áreas colaboradoras: Dirección de Cultura Vial

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
	7. Que el sistema de sanciones al desempeño identifique si la infracción u omisión obedece al comportamiento del chofer en lo individual o si es imputable a la empresa concesionaria (o a ambos).	Corto	Alta	Responsable: Dirección General de Supervisión al Transporte Público
El sistema de quejas sobre el desempeño del servicio de transporte se encuentra muy fraccionado: las quejas pasan por distintas instancias antes de ser atendidas. Ello explica la percepción de algunas personas usuarias de que afirman sus quejas no son atendidas.	8. Establecer en la SETRAN un área especializada en atender quejas y reportes de personas usuarias de transporte público colectivo con un número telefónico y una dirección de correo electrónico único, evitando que las empresas concesionarias las atiendan por su cuenta.	Corto	Alta	Responsable: Coordinación de Comunicación Social Áreas colaboradoras: Dirección de Supervisión al Transporte Público Dirección General de Transporte Dirección Jurídica Dirección del Sistema Integrado de Recaudo

Pregunta 3. ¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
En las escuelas certificadas por la SETRAN, el contenido de los cursos que se imparten a choferes es el mismo cada año, lo que genera malestar entre choferes y empresas concesionarias, pues consideran poco útil la obligación de tomarlos anualmente.	9. Que la SETRAN diseñe un modelo educativo de capacitación integral y por niveles donde se comience por las habilidades básicas y, anualmente, se vaya enriqueciendo con contenidos más avanzados, combinando contenidos teóricos con herramientas prácticas y de sensibilización, con énfasis en la perspectiva de género.	Mediano	Alta	<p>Responsable: Dirección General de Seguridad Vial Dirección de Investigación y Cultura Vial</p> <p>Áreas colaboradoras: Secretaría de Educación Jalisco (SEJ) Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH) Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología (SICYT) Secretaría del Trabajo, Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME)</p> <p>Otros actores: Universidades</p>
La cobertura de la red de transporte público era del 95.78% a diciembre de 2021 según el mapa base y de 76% del total del territorio, por lo que existen zonas donde se requiere incrementar el servicio.	10. Aprovechar el diagnóstico del Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitano (POTMET) desarrollado por el IMEPLAN en 2016 para diseñar una estrategia gradual de ampliación de la red de transporte público colectivo en zonas de baja cobertura del servicio comunitario.	Corto	Media	Responsable: Dirección General de Transporte Público

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
Ante la falta de cobertura del transporte público las personas se ven obligadas a tomar servicios de transporte no regulados, tales como mototaxis, camionetas tipo van y taxis piratas, mismos que representan amenazas para su seguridad y para el entorno.	11. Instalar una mesa multiactor desde la que se diseñe una estrategia integral para crear un sistema concesionado de transporte seguro, basado en unidades vehiculares adaptadas a las condiciones de infraestructura urbana en zonas con baja cobertura (servicio comunitario), regulado y supervisado por la SETRAN.	Mediano	Alta	Responsable: Dirección General de Transporte Público Áreas colaboradoras: Dirección Jurídica del Transporte

Pregunta 4. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
No se encontraron datos actualizados sobre emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) para los años 2020-2022, por lo que no es posible saber hasta qué punto los cambios en la flota o el aumento reportado en la demanda del transporte colectivo han impactado las emisiones del sector.	12. Actualizar los datos sobre emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) de 2020 en adelante.	Corto	Alta	Responsable: SEMADET Áreas colaboradoras: IMEPLAN Dirección General de Transporte Público

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
<p>El manual para conductores de transporte público colectivo y masivo no es suficiente para sensibilizar y capacitar a choferes en materia de perspectiva de género, pues sus contenidos se limitan a los siguientes temas: qué es el género y la perspectiva de género, relaciones de género, código de conducta a favor de la equidad entre mujeres y hombres y prevención de acoso y violencia en el transporte público.</p>	<p>Que la SETRAN diseñe un modelo educativo de capacitación integral y por niveles donde se comience por las habilidades básicas y, anualmente, se vaya enriqueciendo con contenidos más avanzados, combinando contenidos teóricos con herramientas prácticas y de sensibilización, con énfasis en la perspectiva de género. Nota: esta recomendación es idéntica a la 9.</p>	<p>Mediano</p>	<p>Alta</p>	<p>Responsable: Dirección General de Seguridad Vial Dirección de Cultura Vial</p> <p>Áreas colaboradoras: Secretaría de Educación Jalisco (SEJ) Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH) Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología (SICYT) Secretaría del Trabajo, Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME)</p> <p>Otros actores: Universidades</p>

Pregunta 5. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de la Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
Hay deficiencias importantes en la información a personas usuarias, especialmente en lo relativo al mapa de ruta, horarios de servicio, frecuencia de paso y localización de bases de origen y destino, que impiden un uso óptimo del servicio y podrían contribuir a aumentar su gasto en transportación.	13. Desarrollar una plataforma de información integral y de fácil utilización sobre el servicio de transporte público para la ciudadanía que incluya el mapa de todas las rutas de transporte público, sus paradas, horarios de servicio, frecuencia de paso y localización de origen y destino, basadas en datos oficiales actualizados.	Corto	Alta	Responsable: Dirección General de Transporte Público Coordinación de Comunicación Social Áreas colaboradoras: Secretaría Innovación, Ciencia y Tecnología
Según el estudio de observación, en las áreas periféricas del AMG se observaron que las condiciones de limpieza, seguridad y calidad en la infraestructura y equipamiento de los vehículos son inferiores en comparación con las más céntricas.	14. Instalar una mesa multiactor desde la que se diseñe una estrategia integral que permita que el proceso de renovación vehicular en las áreas periféricas del AMG esté acompañado de acciones de infraestructura vial adecuada.	Corto	Alta	Responsable: Dirección General de Transporte Público
Desde la percepción de la población usuaria, en algunas rutas aún tienen que esperar mucho tiempo para abordar las unidades de transporte público.	15. Revisar que la oferta de unidades de transporte público colectivo se haga en función de la demanda por servicio en cada ruta, especialmente en horas pico	Mediano	Media	Responsable: Dirección General de Transporte Público

Pregunta 6. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
<p>Las normas generales de carácter técnico SM/01/S.M./2013 y SM/02/S.M./2014, que regulan y explicitan los mecanismos de capacitación para la obtención de las licencias C1 y C2, son obsoletas porque no contemplan el sistema de educación híbrido con el que operan los Centros de Certificados de Capacitación ni los procesos que la SETRAN realiza para su certificación, supervisión y monitoreo.</p>	<p>16. Actualizar o bien, homologar las Normas Generales de Carácter Técnico Número SM/01/S.M./2013 y SM/02/S.M./2014, pues ambas regulan y explicitan los mecanismos para la obtención de licencias C1 y C2 para conducir vehículos de transporte público masivo y colectivo.</p>	<p>Corto</p>	<p>Alta</p>	<p>Responsable: Dirección General de Seguridad Vial Dirección de Investigación y Cultura Vial</p> <p>Áreas colaboradoras: Dirección General Jurídica Dirección de Licencias y Registro de Conductores</p>
<p>A pesar de que existe un manual de capacitación, se carece de un Modelo educativo que sirva como marco regulatorio y de referencia para la capacitación, profesionalización y sensibilización que realizan tanto los Centros de Capacitación Certificados como la SETRAN para el personal operario de transporte público colectivo.</p>	<p>Que la SETRAN diseñe un modelo educativo de capacitación integral y por niveles donde se comience por las habilidades básicas y, anualmente, se vaya enriqueciendo con contenidos más avanzados, combinando contenidos teóricos con herramientas prácticas y de sensibilización, con énfasis en la perspectiva de género. Nota: esta recomendación es idéntica a la 9.</p>	<p>Mediano</p>	<p>Alta</p>	<p>Responsable: Dirección General de Seguridad Vial Dirección de Cultura Vial</p> <p>Áreas colaboradoras: Secretaría de Educación Jalisco (SEJ) Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH) Secretaría de Innovación, Ciencia</p>

Hallazgo	Recomendación	Plazo	Factibilidad	Actores involucrados
				y Tecnología (SICYT) Secretaría del Trabajo, Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME) Otros actores: Universidades
No existe una base de datos que permita un control eficaz de identificación y seguimiento de las personas que cursan y acreditan capacitaciones en los centros certificados, que tramitan y obtienen licencias C1 y C2 para conducir transporte público en la SETRAN y que efectivamente son contratados, que laboran como personal operario en empresas concesionarias de transporte público colectivo, así como de las sanciones de las que pudieran ser objeto.	17. Diseñar un software especializado, una interfaz o algún mecanismo informático que permita el control eficaz de identificación y seguimiento de las personas que se capacitan, obtienen licencia de conducir para el transporte público colectivo, laboran como personal operario en empresas concesionarias y su desempeño.	Mediano	Media	Responsable: Dirección General de Seguridad Vial Dirección de Investigación Cultural Vial Áreas colaboradoras: Dirección de Sistemas Informáticos Coordinación General de Innovación Gubernamental de Jefatura de Gabinete Empresa privada que brinda el servicio de registro y control de licencias.

VIII. Lecciones Aprendidas

Las evaluaciones de políticas públicas son ejercicios profundos de investigación que buscan responder a una serie de preguntas analíticas respecto de su diseño, resultados o impactos, mediante la consulta de actores que se consideran estratégicos como proveedores de información. Sin embargo, la evaluación con participación tiene la intencionalidad explícita durante todo su proceso de generar espacios de diálogo con la mayor cantidad de actores posibles asociados a la política en cuestión. La intención de ello no es solo consultar, sino que, a partir de sus contextos y necesidades específicas, los actores no sean solo informantes, sino co-diseñadores y co-hacedores de la evaluación. Ante ello, la responsabilidad del equipo evaluador externo se transforma para generar por un lado información y hallazgos con un alto rigor metodológico, y por otro, para acercar tal conocimiento a todos los actores, tomar un rol de facilitadores y generar ambientes de co-creación. Derivado de lo anterior, se identificaron las siguientes lecciones relacionadas con el diseño del proyecto de la evaluación, instrumentación y aplicación de metodologías participativas.

Nuevos conocimientos sobre el problema, la población o el sector de la intervención.

La evaluación contribuyó a entender la importancia de la fragmentación como un obstáculo crucial para mejorar la calidad del servicio, por lo que reveló la importancia de tener un sistema de transporte público integrado, bien organizado y apegado a la ley. Permitted conocer cómo las personas usuarias viven la experiencia de utilizar el servicio de transporte público colectivo bajo el modelo anterior y bajo el actual, así como las problemáticas de movilidad que enfrentan las personas que viven o trabajan en zonas de baja cobertura. Finalmente, sirvió para señalar que, aunque la población objetivo final de la estrategia son las personas usuarias, existe una población objetiva intermedia muy importante, en este caso las empresas concesionarias y el personal operativo del transporte público colectivo.

Fortalezas o debilidades de la preparación, el diseño o ejecución de la evaluación

Las principales fortalezas del proceso evaluativo son en primer lugar, haber realizado un estudio inédito de observación de las condiciones físicas, operativas y de servicio en una muestra estadísticamente representativa de las unidades de transporte público colectivo. Una de sus ventajas fue que, por su diseño, no está sujeto a los sesgos de percepción de las personas. En segundo lugar, la colaboración de actores durante la ejecución de la

evaluación y el seguimiento a su participación en entrevistas y grupos de enfoque, y luego en el taller final, ayudó a tener un entendimiento de cómo perciben los problemas del servicio de transporte público desde diferentes perspectivas, pero también a que se generara un proceso de colaboración, empatía y aprendizaje colectivo. En tercer lugar, que se diseñó y ejecutó un piloteo a manera de ensayo preparatorio para facilitar las actividades del Taller participativo de análisis y validación de hallazgos y recomendaciones, con el objetivo de verificar su carácter pedagógico y lúdico, pero al mismo tiempo, que fueran accesibles, entendibles y entretenidas. En cuarto lugar, que el equipo evaluador generó una metodología y mapas para identificar las zonas de baja cobertura y alta densidad poblacional en el AMG. Finalmente, el taller participativo fue muy útil para la validación de los hallazgos y recomendaciones y el co-diseño de éstas, además de que generó un proceso de aprendizaje para los actores en torno a los elementos de la Estrategia Mi Transporte. Finalmente, aunque hubo una pausa temporal en las primeras fases de la evaluación, ésta no fue perjudicial para sus resultados.

Relevancia de los hallazgos para otras intervenciones similares.

La estrategia de Evaluación con Participación de Mi Transporte puede replicarse en la evaluación de cualquier otro servicio público que involucre a actores intermedios para su prestación, por ejemplo, la gestión de residuos sólidos, la provisión de servicios educativos, la provisión de servicios de salud, etc.

Replicabilidad de la intervención en otros contextos. Pertinencia y replicabilidad de los métodos de evaluación usados

La metodología es replicable para la evaluación de cualquier intervención pública, independientemente de su contexto, pues los instrumentos utilizados y las técnicas participativas permiten una adaptabilidad a cualquier programa, intervención, territorio y población.

Referencias bibliográficas

Acuerdo de lineamientos para el programa de mujeres conductoras. 3 de julio de 2021. Tomo CDI.

Acuerdo de los programas de instrucción y capacitación para conductores y operadores de vehículos de transporte público en su modalidad de carga y carga que transporte material peligroso. 13 de enero de 2015. Tomo CCCLXXXI.

Acuerdo de Modifica las Reglas de Operación del Programa Emergente de Rescate Mediante el cual se Otorga Apoyo Económico a los Prestadores de Servicio Público de Transporte en la Modalidad de Pasajeros que como parte del Programa de Renovación del Parque Vehicular del Autotransporte Realizaron la Chatarrización de Unidades que Concluyeron su Vida Útil y que para la Sustitución Adquirieron Unidades Nuevas en el Ejercicio Fiscal 2018, creado Mediante el acuerdo DIELAG ACU 038/2020 y que se Reforma mediante el Acuerdo DIELAG ACU 012/2021. 10 de junio de 2021. Tomo CDI.

Acuerdo del ciudadano gobernador constitucional del Estado de Jalisco mediante el cual se expide la Norma General de Carácter Técnico que Especifica las Características del Sistema Integrado de Recaudo para los Sistemas de Transporte Público Masivo y Colectivo, así como Otras Modalidades de Transporte de Pasajeros que se Adhieran, en Áreas Metropolitanas y Ciudades Medias del Estado de Jalisco. 18 de febrero de 2020. Tomo CCCXCVII. Acuerdo del ciudadano gobernador constitucional del Estado Libre y Soberano de Jalisco, relativo a la “Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público Mi Transporte”. 26 de febrero de 2019. Tomo CCCXCIV.

Acuerdo del ciudadano gobernador constitucional del Estado de Jalisco mediante el cual se reforman y adicionan diversos artículos del reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco. 28 de octubre de 2021. Tomo CDII.

Acuerdo del ciudadano gobernador constitucional del Estado Libre y Soberano de Jalisco, para Apoyo a los Prestadores del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la Modalidad de Colectivo en el Área Metropolitana de Guadalajara, en la Implementación del Sistema de Pago Electrónico y Monitoreo Dentro del Programa Relativo a Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e

Implementación del Sistema de Transporte Público Mi Transporte. 23 de mayo de 2019. Tomo CCCXCIV.

Acuerdo del ciudadano gobernador constitucional del Estado Libre y Soberano de Jalisco, para el otorgamiento del apoyo económico a los prestadores del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros en las áreas metropolitanas de Guadalajara, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos para generar mecanismos sustentables para la renovación del parque vehicular como parte de la ejecución de la etapa 2 del Programa para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público “Mi Transporte”. 11 de febrero de 2020. Tomo CCCXCVII.

Acuerdo del Programa “Mujeres Conductoras”. 1 de julio de 2021. Tomo CDI.

Acuerdo lineamiento del proyecto estratégico “despensas destinadas a personas en situación de vulnerabilidad”. 23 de mayo de 2019. Tomo CCCXCIV.

Acuerdo mediante el cual se expide el Programa General de Transporte del Estado de Jalisco. 5 de noviembre de 2016. Tomo CCCLXXXVI.

Acuerdo para Apoyo a los Prestadores del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el AMG, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos, para Generar Mecanismos Sustentables para la Renovación del Parque Vehicular. 11 de febrero de 2020. Tomo CCCXCVII.

Acuerdo técnico que especifica las características de que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajero masivo y colectivo, así como otras modalidades de transporte de pasajeros que se adhiera en áreas metropolitanas y ciudades medias del Estado de Jalisco. 19 de junio de 2020. Tomo CCCXCVIII.

Apoyo a los prestadores de servicio público de transporte de pasajero del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo en el AMG en la Implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo dentro del programa relativo a nueva política integral para el reordenamiento, reestructuración e implementación del sistema de transporte público “Mi Transporte”. 2 de julio de 2019. Tomo CCCXCV.

Aprobación de las Tarifas Técnicas del Servicio Público de Transporte de Pasajeros Colectivo para las Rutas-Empresas del Área Metropolitana de Guadalajara y del

Sistema Integrado de la Ciudad de Puerto Vallarta. 25 de octubre de 2018. Tomo CCCXCIII.

Aguilar Idañez, M. J. "Evaluación participativa en la intervención social." *Herramientas para el diseño de proyectos sociales* (E. Raya Díez). Universidad de La Rioja, Logroño (2011): 91-101.

Arellano Ríos, Alberto (2018). "El transporte público en el Área Metropolitana de Guadalajara: agenda, proyectos y gatopardismo", en *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, vol. 7, núm. 1, pp. 11-32.

Bases Generales para la Capacitación de los Conductores del Servicio Público de Transporte de Personas y Objetos, así como de los Centros de Capacitación. 13 de diciembre de 2008. Tomo CCCLXII.

CEAPAC. (2022). *Certificación Estatal*. CEAPAC. Disponible en: <https://ceapac.mx/moodle/page3.html>.

Centro de Investigación en Política Pública (IMCO). (2019). Índice de Movilidad Urbana: Barrios mejor conectados para ciudades más incluyentes. Recuperado de https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2019/01/I%CC%81ndice-de-Movilidad-Urbana_Documento.pdf#:~:text=El%20%CC%8Dndice%20de%20Movilidad%20Urbana%20del%20Instituto%20Mexicano,competitiva.%20%CC%BFQu%CC%A9%20mide%20el%20%CC%8Dndice%20de%20Movilidad%20Urbana%3F

CEPA y UNITRAN. (2008). *Iniciativa mexicana de seguridad vial*.

Chouinard, Jill Anne. "The case for participatory evaluation in an era of accountability." *American Journal of Evaluation* 34.2 (2013): 237-253.

Cousins, J. Bradley, and Lorna M. Earl. "The case for participatory evaluation." *Educational evaluation and policy analysis* 14.4 (1992): 397-418.

Concurso Para El Otorgamiento De La Concesión De La Ruta Complementaria 04 (C 04), Relativo A La Nueva Política Integral Para El Reordenamiento, Restructuración E Implementación Del Sistema De Transporte Público "Mi Transporte". 8 de Febrero de 2020. Tomo CCXCVII.

Convocatoria para la expedición de las autorizaciones temporales y modificaciones de ruta, itinerarios, horarios y frecuencias para la prestación del servicio público de

transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo correspondiente a “Mi Transporte”. 26 de febrero de 2019. Tomo CCCXCIV.

Creswell, J. (2015). *A concise introduction to Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, California: SAGE.

Durston, J. y Miranda, F. (2002). *Experiencias y metodología de la investigación participativa*. Serie Políticas Sociales. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe.

Escalante, D. (febrero de 2021). *Análisis de oferta-demanda de Mi Macro Periférico*. Secretaría de Transporte.

Flores-Hernández, A., Martell-Ruiz, L.M. y Flores-Moreno, C.L. (2014). *Experiencia de capacitación con perspectiva de género, ruta hacia la ciudadanía*, CIISDER, 11(3). 271-293

Gobierno de Jalisco. (2016). *Evaluación Específica sobre la Percepción de Beneficiarios de Programas Públicos Estatales*, Jalisco, Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

Gobierno del Estado de Jalisco. (2019). *Proyecto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2019: Matriz de Indicadores para Resultados*. (pp.318-321).

Gobierno del Estado de Jalisco. (2020). *Proyecto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2019: Matriz de Indicadores para Resultados*. (pp.434-436).

Gobierno del Estado de Jalisco. (2021). *Proyecto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2019: Matriz de Indicadores para Resultados*.(pp.639-641).

Gobierno del Estado de Jalisco. (2022). *Proyecto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2019: Matriz de Indicadores para Resultados*. (pp.621-624).

Guzman, Luis A., and Daniel Oviedo. (2018). “Accessibility, affordability and equity: Assessing ‘pro-poor’ public transport subsidies in Bogotá.” *Transport Policy* 68: 37-51.

Henry, Gary T. y M. Mark. (2015). “Más allá de la utilización. La influencia de la evaluación sobre las actitudes y las acciones”, en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán,

comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 293-340.

Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres. (s.f.). *Protocolo para la prevención de la violencia sexual comunitaria: aplicada en el sistema de transporte público de macrobús y mi macro periférico del Estado de Jalisco*.

IMEPLAN (2022). *Estrategia Metropolitana de Movilidad Emergente (EMME) del Área Metropolitana de Guadalajara*. Dirección de Planeación Metropolitana del Instituto de Planeación y Gestión del Desarrollo del Área Metropolitana de Guadalajara (IMEPLAN).

Jalisco Cómo Vamos. (2019). *6ta Encuesta de percepción ciudadana sobre calidad de vida 2018*.

Ley 24451/LX/13 de 2013. Se expide la ley de movilidad y transporte del estado de Jalisco. 10 de agosto de 2013. Tomo CCCLXXVI.

Ley para el desarrollo integral de las juventudes del Estado de Jalisco. 3 de abril de 2021. Tomo CD.

Lipsey, Mark W. (2015). “¿Qué se puede construir con miles de ladrillos? Reflexiones sobre la acumulación de conocimientos en la evaluación de programas”, en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán, comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 113-142.

Martínez Fuentes, Gustavo (1996). *Jorge Matute Remus. Apuntes de su vida y obra*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

MIDE Jalisco. (2022). Días dentro de la norma conforme el promedio del Índice Metropolitano de la Calidad del Aire (IMECA). Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1450?sortBusqueda=1&max=10&offset=40&vista=1&format=&accionRegreso=detalleIndicador&indicadorTablaDatos=1450&nivelTablaDatos=1&periodicidadTablaDatos=anual&anioTablaDatos=2021>.

MIDE Jalisco. (2022). *Días que se cumple con la norma al O3*. Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1730?dependen>

cia=5&format=&sortBusqueda=1&max=10&offset=0&vista=1&subsistema=1&accionRegreso=busqueda.

MIDE Jalisco. (2022). *Días que se cumple con la norma de PM10*. Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1577>.

MIDE Jalisco. (2022). *Porcentaje de modernización del transporte público*. Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1771?sortBusqueda=1&max=10&offset=170&vista=1&format=&accionRegreso=busqueda&subsistema=1>.

MIDE Jalisco. (2021). *Víctimas mortales relacionadas con el transporte público*. Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1770>.

MIDE Jalisco. (2022). *Viajes de pasajeros en el sistema Macrobús*. Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1358?format=&sortBusqueda=1&max=10&offset=270&vista=1&subsistema=1&accionRegreso=busqueda>.

MIDE Jalisco. (2022). *Viajes de pasajeros en el sistema SITREN*. Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1607>.

MIDE Jalisco. (2022). *Viajes de pasajeros en Tren Ligero*. Disponible en: <https://mide.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/detalleIndicador/1432>.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2019). *Guía de evaluación con participación*, San José, MIDEPLAN.

Moreno Jaimes, Carlos y A. Hernández (2018), "Mandato sin dinero: una evaluación de dos programas de subsidio al transporte público en Jalisco", en Mónica Balleescá (ed.), *La evaluación de políticas subnacionales en México: EVALÚA Jalisco*, Universidad de Guadalajara-El Colegio de Jalisco, 149-164, 2018

Novoa, M.M. (2012). Diferencia entre la perspectiva de género y la ideología de género. *Díkaion*. 21(2), 347. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/720/72028686002.pdf>.

Norma técnica que especifica las características de deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo, así como de otras modalidades de transporte de pasajeros. 19 de junio de 2020. Tomo CCCXCVIII.

Norma técnica que especifica las características del sistema integrado de recaudo para los sistemas de transporte público masivo y colectivo. 18 de febrero de 2020. Tomo CCCXCVII.

Operación de la chatarrización de unidades que concluyeron su vida útil y que para la sustitución nuevas unidades en el ejercicio fiscal 2018. 18 de febrero de 2021. Tomo CD.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). *Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud*. Organización Mundial de la Salud.

Padrón de solicitudes presentadas en la Convocatoria para la expedición de las Autorizaciones Temporales y Modificación de Ruta, Itinerarios, Horarios y Frecuencias para la Prestación del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la modalidad de Colectivo correspondiente a la “Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público Mi Transporte”. 26 de febrero de 2019. Periódico Oficial "El Estado de Jalisco".

Plan de Acción Climática del Área Metropolitana de Guadalajara. (PACmetro). (2020). Gobierno Municipal de Guadalajara, Grupo de Liderazgo de Ciudades contra el Cambio Climático C40 e Instituto de Planeación y Gestión del Desarrollo del Área Metropolitana de Guadalajara (IMEPLAN).

Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitano del AMG (POTMET). (2016).

Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco 2018-2024. *Periódico Oficial del Estado de Jalisco*, 5 de septiembre de 2019.

Polymetrix Estudios Estratégicos. (2018). *Encuesta de satisfacción de los usuarios del transporte público en el AMG*.

Reforma a artículos a la ley de desarrollo rural sustentable. 11 de julio de 2019. Tomo CCCXCV.

Reforma a los artículos 250, 251, 278,285, 349, 350, 155 del Código Urbano para el Estado de Jalisco. 19 de octubre de 2019. Tomo CCCXCVI.

Reforma al artículo 17 de la ley de fomento y desarrollo pecuario del Estado de Jalisco. 8 de agosto de 2017. Tomo CCCLXXXIX.

Reforma al artículo 43 de la ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco. 25 de enero de 2020. Tomo CCCXCVII.

Reforma artículo 94 ley de ingresos del municipio de Tonalá, Jalisco, para el ejercicio fiscal 2019. 3 de octubre de 2019. Tomo CCCXCVI.

Reforma de la Ley estatal del equilibrio ecológico y la protección del medio ambiente. 9 de abril del 2019. Tomo CCCXCIV.

Reforman y adicionan diversos artículos del reglamento de la ley de movilidad y transporte del Estado de Jalisco. 28 de octubre de 2021. Tomo CDII.

Reglamento de la ley estatal del equilibrio ecológico y la protección al ambiente en materia de verificación vehicular. 3 de marzo de 2020. Tomo CCCXCVII.

Reforma del Reglamento Interno de la Secretaría de Transporte. 8 de julio de 2021. Tomo CDI.

Reglamento Interno de la Secretaría de Transporte del Estado de Jalisco. 5 de enero de 2019. Tomo CCCXCIII.

Reglas de Operación del Programa de Apoyo para los Prestadores del Servicio de Transporte Público en la Implementación del Sistema de Pago Electrónico y Monitoreo”, como parte de la ejecución de la etapa 1 del programa para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público “Mi Transporte”, creado en el Acuerdo relativo a la Nueva Política Integral. 28 de mayo de 2019. Tomo CCCXCIV.

Reglas de Operación del Programa Apoyo a los prestadores de servicio público de transporte de pasajero del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo en el AMG en la Implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo. 28 de mayo de 2019. Tomo CCCXCIV

Reglas de Operación del Programa para el otorgamiento del apoyo económico a los prestadores del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros en las Áreas Metropolitanas de Guadalajara, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos, para generar mecanismos sustentables para la renovación del parque vehicular como parte de la ejecución de la etapa 2 del programa para el reordenamiento, reestructuración e implementación del sistema de transporte

público “Mi Transporte”, creado en el Acuerdo relativo a la Nueva Política Integral. 12 de febrero de 2020. Tomo CCCXCVII.

Robledo, H. y L. Cano. “De “El Hombre-camión” al frente común de usuarios y operadores. Memoria de una investigación con metodología audiovisual colaborativa” Encartes, Vol 3 Núm 5 (2020): 56-78. <https://encartes.mx/robledo-cano-hombre-camion-documental-guadalajara/>. Recuperado el 25 abril 2022.

Rossi, Peter H., H. Freeman y M. Lipsey. (2015). “El contexto social de la evaluación”, en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán, comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 340-420.

Se abroga la ley orgánica del instituto de movilidad y transporte del Estado de Jalisco y se reforman diversos artículos de la ley de movilidad. 13 de abril de 2019. Tomo CCCXCIV.

Se reforman los artículos 5, 43, 71, 174, 180, 183 y se crean los artículos 71 bis, 71TER, 71 QATER, 174 TER, de la ley de movilidad y transporte del Estado de Jalisco. 19 de noviembre de 2019. Tomo CCCXVI.

Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). *Conducción Técnica Económica*.

Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). *Desarrollo Humano*.

Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). *Ley y Reglamento*.

Secretaría de Movilidad de Jalisco. (2014). *Salud y Atención*.

Secretaría de Transporte. (2021). *Mi Macro Periférico: Estudio Técnico*. Gobierno del Estado de Jalisco.

Secretaría del Transporte. (2021). *Estadística Plataforma Contacto SETRAN 2021*.

Secretaría de Transporte Jalisco. (2022). *Siniestralidad vial en el Estado de Jalisco 2012-2021*. 24 de enero de 2022.

Secretaría del Transporte. (s.f.). *Manual para conductores de transporte público colectivo y masivo: licencia tipo C2*. Mi Transporte.

SETRAN (2022). *Escuelas certificadas para curso en línea categorías C2, C3, C1 y C1+E*. SETRAN. Disponible en: <https://setrans.jalisco.gob.mx/escuelas-certificadas>.

Sistema de Información y Gestión Metropolitana (SIGmetro). (2019). *Movilidad: Transporte Masivo. Mi Transporte*. (s.f.). Rutas troncales

Weiss, Carol H. (2015). "La interfaz entre la evaluación y las políticas públicas" en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán, comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 143-178.

Virgilí Pino, D. (2014). Reflexiones teórico-metodológicas sobre sensibilización y capacitación en género. Apuntes de una propuesta para su implementación en contextos grupales. *Revista de Estudios de Género*, 5(40). 7-58.

Visualizador del Inventario Integrado de Emisiones del AMG. (2022). *Visualizador del Inventario Integrado de Emisiones del AMG*. Disponible en: <https://www.viiemetro.imeplan.mx/mapa.php>.

Anexos

Anexo 1. Términos de Referencia

Introducción

En el PLAN ESTATAL DE GOBERNANZA Y DESARROLLO DE JALISCO, VISIÓN 2030, se establece que el Ejecutivo Estatal tiene el compromiso y la obligación del seguimiento y la evaluación de los objetivos de desarrollo y los instrumentos de política pública que de él emanen. Por ello, la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, como ente encargado de coordinar la Estrategia Estatal de Monitoreo y Evaluación, según la LEY DE PLANEACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS (Núm. 27217/LXII/18) y la LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO (Núm. 27213/LXII/18), ha impulsado la evaluación de las políticas, planes y programas públicos, con el fin de generar información y evidencias útiles y pertinentes para mejorar la gestión de los recursos públicos y los resultados de la acción gubernamental.

El PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) para el año 2020, instrumento rector de la política de evaluación del Ejecutivo Estatal, establece en su artículo CUARTO, numeral 1, la evaluación del programa “Mi Transporte”. La Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado y funcionarios de la Secretaría de Transporte (SETRAN) acordaron realizar una evaluación que involucre la participación intensiva de diversos actores (funcionarios operativos y directivos, beneficiarios, organismos de la sociedad civil, consejeros ciudadanos) en todas las fases del proceso de evaluación. En este sentido, la evaluación del programa “Mi Transporte” se enmarca en el enfoque de las evaluaciones participativas o con participación, lo cual implica un alto componente de involucramiento y participación en la toma de decisiones vinculadas al proceso de evaluación.

La realización de esta evaluación tiene su fundamento legal en los LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS PÚBLICOS DEL GOBIERNO (los Lineamientos) publicados en El Periódico Oficial El Estado de Jalisco el 14 de junio de 2019¹. De acuerdo con los Lineamientos, la evaluación del

¹ Los lineamientos publicados en el diario oficial de Jalisco se puede consultar en <https://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/sites/default/files/2019-07/Lineamientos%20Grales%20de%20MyE.pdf>

programa “Mi Transporte” se trata de una evaluación externa, cuyo objeto de estudio es un programa público, cuyos términos de evaluación involucran metodologías participativas (Capítulo IV, Sección III, numeral 1, inciso i).

Para este caso particular, se entiende como Evaluación con Participación a un modelo de valoración que involucra la participación de diversos actores durante todo el proceso de evaluación: beneficiarios, operadores del programa, actores no gubernamentales involucrados en la operación del programa, la Unidad Interna de Planeación, Medición y Evaluación de la dependencia responsable del programa, y la Unidad de Evaluación constituida en la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa, de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

La participación de los diversos actores constituye una seña identitaria de este proceso, motivo por el cual ya formaron parte de la fase de planeación de la evaluación: durante una semana de trabajo, los actores involucrados en este proyecto compartieron, discutieron, analizaron y decidieron las interrogantes que formarían parte de este encargo evaluativo. Y está previsto mantengan esta participación, con diferente intensidad e involucramiento, en los siguientes momentos del proceso evaluativo: a saber, durante la ejecución y el uso de la evaluación.

Durante el proceso de evaluación se prevén distintos niveles de participación de los actores:

Planeación de la evaluación: En esta etapa se ha previsto un alto nivel de participación de la diversidad de actores involucrados, lo que significa que los actores han participado en la decisión sobre la elección de las intervenciones que deben ser evaluadas, la formulación de las necesidades de conocimiento o información que forman parte de las preguntas de investigación de esta evaluación. También participaron en la retroalimentación y validación de estos términos de referencia de la evaluación.

Ejecución de la evaluación: En esta etapa se ha previsto un nivel de participación medio de la diversidad de actores involucrados, porque lo que corresponde a la gestión de la evaluación (contratación del equipo evaluador, seguimiento de la

evaluación y revisión de los informes de evaluación) queda en responsabilidad de un grupo de carácter técnico, constituido por funcionarios de distintas dependencias; pero se espera que en la ejecución de la evaluación (diseño del proyecto de evaluación, trabajo de campo o recopilación de datos, análisis de la información, preparación de los informes o divulgación de los resultados) la diversidad de los actores involucrados participen activamente.

Uso de la evaluación: En esta etapa se ha previsto un alto nivel de participación, lo que significa que los actores participarán en el análisis de las recomendaciones y darán seguimiento periódico al cumplimiento de la Agenda de Mejora de la intervención.

Esta evaluación, además, es producto de los trabajos de colaboración e intercambio del Gobierno del Estado de Jalisco con el Gobierno de Costa Rica y el Instituto Alemán de Evaluación de la Cooperación para el Desarrollo (DEval), a través del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan) y del proyecto Fomento de Capacidades en Evaluación en Costa Rica y otros países de América Latina (FOCELAC). En este marco, la Secretaría ha contratado un consultor que proporciona asesoría y acompañamiento al equipo técnico encargado de la coordinación del proceso de evaluación.

Antecedentes del programa

En el año 2013 a través del decreto 24452/LX/13 publicado en el Periódico Oficial, se expidió la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, la cual tiene por objeto prescribir las bases para programar, organizar, administrar y controlar el transporte público en el Estado de Jalisco, posteriormente en el año 2016 (05 de noviembre) se publicó el acuerdo con el que se expidió el Programa General de Transporte Público en el Estado, el cual tenía por objeto reorganizar la red de rutas para la prestación del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros colectivo y masiva, elaborado con base en los marcos de planeación legal y normativos a efecto de que se transitara de un modelo “hombre-camión” a la implementación de un modelo de “Ruta-Empresa”, bajo el esquema de concesión única, integrado por sociedades de transportistas que promovieran el uso del

sistema de transporte masivo y colectivo, en el que se fomentara la integralidad de transporte, que garantizaran un desplazamiento seguro, eficiente y de calidad para los usuarios, asimismo se publicó la declaratoria de necesidad del sistema integrado de transporte público del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG), en el cual se proyectó la integración de 18 rutas troncales metropolitanas y una red de 86 rutas complementarias de 277 rutas de transporte público en la modalidad de pasajeros conurbado o metropolitano, que tenía como finalidad optimizar el Sistema Integrado de Transporte Público en el AMG, sin embargo, dicho modelo de Ruta-Empresa no se implementó en su totalidad, en virtud de que solamente el 10% de las unidades del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo fueron los que participaron, viéndose inconcluso el objetivo de reestructuración y reorganización del servicio en el Estado.

En el año 2017 (08 de agosto) se abrogó la Ley Orgánica del Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana (decreto 26421/LXI/17) y se establecieron las bases para la extinción y liquidación del organismo público descentralizado denominado Sistema de Transportes Colectivos de la Zona Metropolitana, sin que se haya generado algún instrumento jurídico – administrativo para los prestadores de este servicio que genere seguridad jurídica a los mismos

El 25 de febrero de 2019, se publicó el acuerdo relativo a la “Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e implementación del sistema de Transporte Público Mi Transporte”, ello se desprendió de la revisión del estado en que se encontraba la red del sistema de transporte público de pasajeros y el proceso de transición al modelo de Ruta-Empresa, ya que se encontró que no se ejecutó una estrategia integral para mejorar la situación del transporte público en la segunda ciudad más importante del país, dejando consigo acciones desarticuladas y proyectos inconclusos o con fallas, como la Línea 3 y la ampliación de la Línea 1 del Tren Ligero, el modelo Ruta-Empresa y el sistema de cobro electrónico, entre otros.

En el intento de modernización más reciente (administración pasada), el modelo de Ruta-Empresa no se implementó en su totalidad ya que solamente el 10% de las

unidades del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo fueron los que participaron, viéndose inconclusos el objetivo de restructuración y reorganización del servicio en el Estado. Asimismo, la planeación estratégica y el diseño de operación del Sistema Integrado de Transporte Público provocaron transbordos sin infraestructura especial, favorecieron la reducción de kilómetros, pero no la reducción de tiempos, representaron una competencia desleal y complicaciones institucionales para la implementación. Además de que el diseño de las rutas nunca se socializó con los transportistas y usuarios, no se establecieron planes de operación para la supervisión del servicio y el sistema de recaudo no funcionó de manera correcta, afectando a usuarios y concesionarios. Lo anterior aunado a que no existió un modelo financiero consolidado del proyecto y por ruta, ni se analizó si la operación (ingreso/costo) de las rutas podía soportar las condiciones solicitadas de calidad del servicio. En algunos casos, la situación financiera de las rutas empresa implementadas no podían soportar las condiciones estipuladas en los contratos de calidad o en la norma de servicio y si a esto agregamos que se disminuyó la flota sin implementar todas las rutas de las diferentes zonas de servicio, era previsible que el funcionamiento de las rutas de transporte se viera afectada en la frecuencia de paso y el tiempo de viaje. De continuar con la implementación bajo ese esquema, el tiempo de incorporación al esquema Ruta-Empresa de la totalidad de unidades de AMG se estimó que tardaría entre 4 y 5 años.

La existencia de permisos y concesiones para prestar el servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo, otorgados en anteriores administraciones bajo la vigencia de la anterior Ley de los Servicios de Vialidad Tránsito y Transporte del Estado; los cuales, en términos del artículo Sexto Transitorio de la vigente Ley de Movilidad y Transporte, conservaron vigentes sus derechos, pudiendo permanecer prestando dicho servicio sujetándose a la nueva normatividad, sin embargo, la anterior gestión administrativa no concluyó el proceso de regularización correspondiente, lo que generó que circularan y prestaran el servicio de manera irregular.

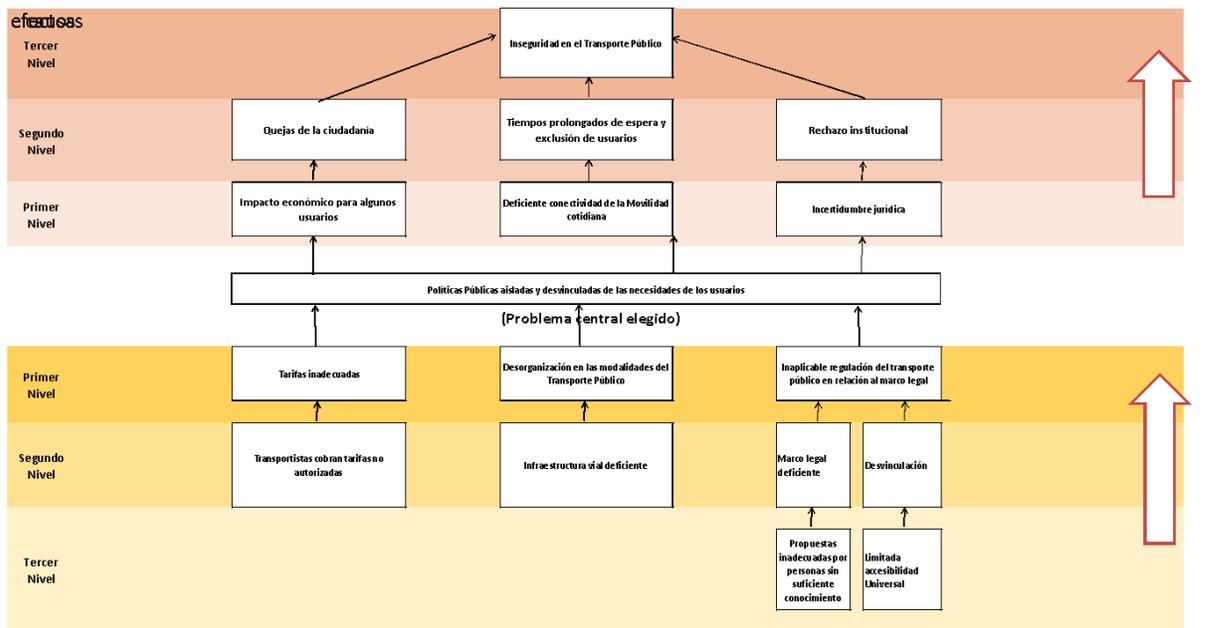
Al asumir este Gobierno la Administración Pública del Estado, se advirtió la existencia de una prestación irregular del servicio de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo el 51% pertenecían al extinto organismo público descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana; y el restante 39% era hombre-camión. Del total de las unidades, el 49% no contaba con concesión, contrato o permiso vigente.

Se desconocía con exactitud el número real de unidades con las que se otorgaba el servicio público, así como el derrotero en donde se encontraban prestándolo, siendo éste un dato trascendental para determinar si era adecuado y cubría las necesidades de los usuarios, al encontrarse prestando el servicio fuera de la normatividad y en condiciones irregulares, son susceptibles de la aplicación de las sanciones administrativas establecidas en el Título Quinto, Capítulo XI y Título Séptimo, Capítulo III de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado.

Problema público que atiende el programa

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se registraron en 2017 en Jalisco 3'605,557 vehículos de motor incluyendo automóviles, motocicletas, camiones y transporte de carga y de pasajeros, de los cuales casi el 60% corresponden a automóviles. En este segmento, del año de 1980 a 2017 se ha tenido un incremento importante, pasando de 202,910 automóviles a 2'115,230, un crecimiento del 942% que ha ocasionado un grave problema de congestión vial (existe un vehículo por cada dos habitantes), que, a su vez, desencadena una situación de alta contaminación del aire, atentando contra el derecho humano fundamental a respirar aire puro. Según datos de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial en el año 2015 en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) se estimó que la emisión de CO2 anual de vehículos particulares de gasolina y diésel es de 45'566,592 toneladas, mientras que en Jalisco es de 76'727,247, lo que a su vez provoca problemas de salud y pérdidas en la calidad de vida por el largo tiempo invertido en desplazamientos. La suma de viajes en transporte público y privado es de 6'800,000 de acuerdo a la estimación a partir del Estudio de

Demanda Multimodal de Desplazamientos de la Zona Metropolitana de Guadalajara 2007, lo que nos indica que el 51.47% de los viajes se realizan en transporte público de pasajeros y el 48.53% en vehículos particulares. Actualmente la red del sistema de transporte público en el Área Metropolitana de Guadalajara carece de una estrategia integral de mejora; proyectos como el modelo Ruta-Empresa y sistema de prepago, han quedado incompletos en su ejecución, prevaleciendo de manera generalizada la baja calidad del servicio e inseguridad para el usuario. Esta falta de planeación estratégica y del diseño de operación del Sistema Integrado de Transporte Público, han provocado transbordos sin infraestructura especial, reducción de kilómetros, pero no de tiempos, completa falta de consideración en las necesidades de los usuarios y negligencia en programas de supervisión, convirtiendo esta situación en un problema crónico.



Objetivos del programa

El Programa “Mi Transporte” tiene los siguientes objetivos:

Objetivo general: Mi Transporte

Recuperación del transporte público bajo el principio de que es un servicio público antes que un negocio de privados. Para el AMG y principales ciudades medias, se busca *“Reordenar, reestructurar y regular el sistema de transporte público del Estado para lograr un sistema de calidad, en el que los usuarios encuentren una alternativa de movilidad eficiente, que les permita trasladarse con certeza de tiempo, de manera segura y con una tarifa adecuada para llegar a su destino sin importar la distancia que tengan que recorrer”*.

El programa plantea la regularización y registro de concesiones; el rediseño de los derroteros; la homologación del sistema de recaudo; la operación de mecanismos de supervisión y monitoreo; el desarrollo de un modelo financiero que permita la renovación de unidades a otras tecnologías limpias; y la migración a un esquema empresarial por rutas

Objetivos específicos

Regularización y registro de concesiones;

el rediseño de los derroteros;

la homologación del sistema de recaudo;

la operación de mecanismos de supervisión y monitoreo;

el desarrollo de un modelo financiero que permita la renovación de unidades a otras tecnologías limpias; y

la migración a un esquema empresarial por rutas

Etapa 1. *“Recuperar la Rectoría y el Orden del Transporte”*. Su objetivo principal será la regularización y consolidación jurídica de los transportistas, implementar el Sistema de Pago Electrónico para la supervisión y monitoreo del servicio de transporte en la totalidad de las unidades de la red de transporte público de

pasajeros en el Área Metropolitana de Guadalajara y restablecer el Control Central de la Operación por parte de la Secretaría del Transporte.

Etapa 2. “*Generar mecanismos sustentables para la renovación de flota*”. Esta etapa tendrá como principales objetivos, la elaboración de un nuevo modelo financiero completo y por ruta, un seguimiento tarifario diario, así como la generación de mecanismos financieros para consolidar la renovación constante y continua de la flota

Todo el proceso se realizará de la mano de los concesionarios en búsqueda de recursos locales e internacionales.

Etapa 3. “*Establecer un modelo sostenible de transporte replicable*”. Con el objetivo de que el modelo diseñado se fortalezca de manera institucional y financiera, se procurará que el modelo sea perdurable y replicable, dejando desde Jalisco un modelo para el País.

Actores estratégicos de la intervención

Los actores estratégicos de la intervención, y el rol que desempeñan, se describen en el Anexo B.

Objetivos de la evaluación

Objetivo general

Evaluar con mecanismos participativos el diseño y los resultados del Programa Mi Transporte para mejorar su gestión y desempeño.

Objetivos específicos

Determinar si se tiene clara y correctamente identificada a la población objetivo y el problema público.
Determinar la pertinencia de los objetivos y metas del programa "Mi Transporte"

Determinar el nivel de satisfacción por parte de usuarios y transportistas.

Verificar la usabilidad y capacidad de reajuste/reacción de los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados del programa "Mi Transporte".

Determinar los impactos ambientales (aire, visual, atmosférica, ruido) del programa "Mi Transporte".

Evaluar la pertinencia del programa de capacitaciones para choferes respecto a los objetivos del programa "Mi Transporte"

Verificar la reducción de accidentes e incidentes (viales, fatalidad, compensaciones).

Determinar el nivel de avance del programa respecto al diagnóstico inicial del programa "Mi Transporte" y en el contexto de Pandemia.

Preguntas de Evaluación

Para esta evaluación se deben responder, al menos, las preguntas expuestas en la Tabla 2.

Tabla 2 Preguntas de evaluación

Preguntas
1. ¿En qué medida el diseño del programa es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?
2. ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene el programa son de calidad y eficientes?
3. ¿Cuál es el grado de eficacia del programa respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?
4. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido el programa en el corto y mediano plazo?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación del programa por parte de la población objetivo?
6. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos del programa?

La inclusión de preguntas de evaluación adicionales será valorada positivamente, siempre y cuando sean complementarias y consistentes con los objetivos específicos de la evaluación.²

El Equipo Evaluador deberá considerar los costos adicionales que podría generar la inclusión de preguntas de investigación complementarias porque lo pondría en desventaja con respecto a otros postulantes. Lo que

El análisis y el informe de la evaluación deberán estructurarse según las preguntas de evaluación. Antes de iniciar la ejecución de la evaluación, el Equipo Evaluador y el Equipo Técnico revisarán y analizarán conjuntamente las preguntas, para así asegurar la correcta comprensión de estas. Para mayor precisión y delimitación de las preguntas de evaluación se han clasificado según el criterio de evaluación (o juicio valorativo que se espera del EE) y los temas o contenidos de análisis, disponible en el Anexo C.

Alcance de la evaluación

El alcance se refiere a la delimitación de algunas dimensiones o aspectos del programa a evaluar, así como de la evaluación. A continuación, se presentan los alcances de la evaluación:

Tabla 3 Alcances de la evaluación

Aspecto	Definición
Población:	Usuarios del transporte público en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG). Transportistas del sistema de transporte público del AMG.
Unidad de estudio:	Beneficiarios del programa “Mi Transporte” usuarios y transportistas. Personas que cumplan con los criterios de elegibilidad del programa pero que no hayan recibido el apoyo.
Temporal:	El alcance temporal corresponde al periodo de enero 2019 a junio de 2021.
Geográfico:	Los nueve municipios de la AMG (Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos, y Zapotlanejo).
Tipo de evaluación:	<i>Según funcionalidad:</i> Evaluación Formativa, en tanto tiene por objeto la identificación de fortalezas y debilidades, tanto de la conceptualización misma de la intervención como del proceso de implementación, para proponer medidas

se recomienda es que el Equipo Evaluador incorpore alguna pregunta adicional o complementaria, para obtener una mayor valoración en su propuesta de proyecto de evaluación, pero que eso no incremente el costo de la propuesta establecida en estos TdR.

	<p>correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención (MIDEPLAN, 2017, pp. 27).</p> <p><i>Según contenido:</i> Evaluación de Diseño y Procesos dado que interesa conocer la conceptualización de la intervención en relación con la problemática o necesidades que la originan y las dinámicas internas en la implementación de la intervención, para identificar fortalezas, debilidades, fallas o brechas de conducción.</p> <p><i>Según momento:</i> Evaluación intermedia o durante porque se llevará a cabo estando aún en ejecución la intervención.</p> <p><i>Según agente evaluador:</i> Evaluación externa porque la ejecución de la evaluación será realizada por profesionales externos e independientes de las entidades involucradas en el proceso de evaluación.</p> <p><i>Según enfoque:</i> El enfoque de la evaluación es participativo, el cual consiste en el involucramiento y la participación de los distintos actores relacionados con el programa o la política en el proceso de evaluación. La participación se lleva a cabo, principalmente, en el diseño de la evaluación y el análisis de las recomendaciones, pero se valorará positivamente propuestas que impliquen otros momentos de participación.</p>
<p>Criterios:</p>	<p><i>Pertinencia:</i> Medida en la que los objetivos y actividades de la intervención responde y son congruentes con las necesidades de la población meta, los objetivos institucionales, las políticas del país o las condiciones del entorno de la intervención.</p> <p><i>Eficiencia:</i> Medida en que se lograron los objetivos, de acuerdo con los recursos e insumos disponibles.</p> <p><i>Satisfacción:</i> Es una valoración o percepción del éxito alcanzado por un programa, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles.</p> <p><i>Impacto:</i> Grado en el que el programa ha generado, o se espera que genere, efectos significativos —positivos o negativos, previstos o no— en el nivel más alto.</p> <p><i>Eficacia:</i> Grado en el que el programa ha logrado, o se espera que logre, sus objetivos y resultados, incluyendo resultados diferenciados entre grupos , y ofreciendo</p>

servicio de calidad que alcanzan la satisfacción de la población usuaria.

Consideraciones metodológicas de la evaluación

La evaluación consiste en una investigación formal, sistemática y rigurosa que conduzca al cumplimiento de los objetivos de evaluación y dé respuesta a las preguntas de investigación. Las conclusiones, hallazgos y valoraciones que se hagan con la evaluación deberán estar sustentadas en evidencias empíricas y teóricas, y deberán ser pertinentes para la generación de recomendaciones de mejora en la gestión y el desempeño de la intervención.

El equipo evaluador (EE)³ deberá desarrollar un *proyecto de evaluación* que contenga los antecedentes de la evaluación, la estrategia metodológica,⁴ el cronograma de actividades o plan de trabajo y los requerimientos de información, así como se estipula en el Anexo E. La estrategia metodológica deberá contener el método (cuantitativo, cualitativo o mixto), las técnicas de recolección de información y las fases o procedimiento de investigación; y deberá ser consistente con los alcances de la evaluación, presentados en el Apartado 7 de estos términos de referencia. Asimismo, se espera que las propuestas metodológicas sean pertinentes, coherentes, exhaustivas y estén técnica y científicamente sustentadas.

La programación, organización y logística relacionada con el trabajo de campo será responsabilidad exclusiva del EE, el cual se compromete a garantizar la inclusión y accesibilidad para toda la población y unidades de estudio durante la realización del trabajo de campo, la aplicación de las técnicas de investigación o cualquier actividad

Para mayor detalle de los actores involucrados en el proceso de la evaluación, así como sus roles, responsabilidades y etapas de participación, véase el Apartado 12.

Se entiende por estrategia metodológica al conjunto de métodos, técnicas y procedimientos mediante el cual se pretende obtener la información que permitirá responder las preguntas de investigación. Otras maneras de referirse a la estrategia metodológica son diseño de investigación o plan de trabajo.

que se realice con ellos.⁵ Asimismo, la sistematización y el análisis de los datos es responsabilidad del EE. La estrategia metodológica de la investigación deberá incluir la Matriz de Evaluación, disponible en el Anexo D, la cual tendrá que ser complementada por el EE. La selección de los métodos, técnicas y fuentes de información debe estar plenamente justificada, teórica y lógicamente, y ser pertinente para dar respuesta a las preguntas de investigación.

En caso de presentarse alguna necesidad de mejora o precisión en las preguntas de investigación, u otros elementos considerados en la matriz de evaluación, el EE podrá proponer la modificación a la Unidad de Evaluación (UE) y el Equipo Técnico, quienes analizarán su pertinencia y, en caso de ser procedente, aprobarán dicha modificación. Toda propuesta de modificación deberá ser complementaria, tender hacia el aumento de la integralidad del encargo evaluativo y no implicar costes financieros adicionales.

8.1. Consideraciones particulares

La evaluación del programa “Mi Transporte” tiene un alto componente participativo durante el proceso de evaluación. Dado que los diversos actores implicados⁶ tuvieron una participación intensiva desde el inicio de este proyecto, con la elección de la intervención a evaluar, la definición de las preguntas y delimitando la evaluación, se espera que la propuesta metodológica tenga una especial orientación y sensibilidad hacia la integración y participación de los actores en distintos momentos de la ejecución del encargo, reforzando con ello la apropiación del proyecto y su empoderamiento. Cabe aclarar que los diversos actores que participan en este proceso de evaluación constituyen un grupo formal de trabajo que acompaña y da seguimiento a esta evaluación y está implicado en distintos momentos del proceso.

El EE deberá tomar en cuenta las restricciones que genera la pandemia por el SARS-CoV-2 y deberá cumplir con las indicaciones y protocolos establecidos por las autoridades sanitarias federales y estatales.

Nos referimos al Grupo de Trabajo Ampliado (GTA). Para mayor detalle al respecto, véase el apartado 12.

En ese sentido, la metodología de investigación de la evaluación debe contemplar al menos lo siguiente:
Al menos un método o técnica de investigación que implique un nivel *medio* de participación de los actores estratégicos de la intervención o de la evaluación. Para ello se recomienda consultar la Guía de Evaluación con Participación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica de Costa Rica.⁷ Se debe describir claramente en qué consiste el método participativo, cómo se implementará, en qué momento del proceso de ejecución de la evaluación, los actores que participarán y demás información que demuestre el conocimiento y la experiencia en este tipo de ejercicios investigativos.

Desarrollar un *taller de análisis participativo de las recomendaciones*. Esto significa que el análisis de las recomendaciones emanadas de la evaluación deberá realizarse en un taller, con metodologías y técnicas participativas, con todos los actores involucrados en esta evaluación. Para la realización del taller, el EE deberá prever que se garanticen las condiciones de inclusión y accesibilidad para todos los participantes.

Para efectos de la contratación del servicio estipulado en estos Términos de Referencia, el EE deberá elaborar una *Propuesta técnica* que incluya una *versión preliminar de la estrategia metodológica* que contemple los elementos descritos en el Anexo E.

El ET se reserva el derecho de establecer contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío previo de un oficio informativo, para que tengan conocimiento de este proceso de evaluación. Por ello, el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas deberá indicarse en el Proyecto de Evaluación que elabore el EE. Cualquier cambio o modificación posterior deberá ser comunicado oportunamente al ET, el cual debe aprobar estas modificaciones.

Disponible en <https://www.mideplan.go.cr/herramientas-metodologicas-en-evaluacion>.

IMPORTANTE: Debido a la pandemia generada por el coronavirus SARS-CoV-2, existen medidas sanitarias que restringen cierto tipo de actividades y congregaciones. El Equipo Técnico será responsable de garantizar y aplicar las instrucciones emitidas por las autoridades estatales y sanitarias. Así mismo, deberá tenerlo en cuenta durante el diseño del proyecto de investigación a fin de garantizar las condiciones para el pleno desarrollo de las actividades de investigación durante la evaluación.

Productos de la evaluación

Los productos solicitados para esta evaluación son los siguientes:

Proyecto de evaluación. Documento que deberá contener como mínimo los elementos citados en el Anexo E, incluidos los instrumentos de recolección de información y, en su caso, el diseño de las bases de datos.

Informe preliminar. Documento que contiene los hallazgos de la evaluación, el cual deberá contener los elementos indicados en el Anexo F.

Taller participativo de análisis de recomendaciones. Consiste en el desarrollo de un taller de análisis de las recomendaciones emanadas de la evaluación, que contemple la aplicación de metodologías o técnicas participativas y la participación de todos los actores involucrados en la evaluación. Los resultados formarán parte del Informe final.

Informe final. Documento que contiene las conclusiones y recomendaciones de mejora. Este documento debe contener de manera coherente e integral todos los productos anteriores y los elementos establecidos en el Anexo G, con los productos complementarios.

Infografía. Un documento que represente visualmente, los principales elementos de la evaluación (contexto de la intervención, características de la intervención, objetivos de evaluación, preguntas de evaluación, alcance de la evaluación, diseño metodológico, conclusiones y recomendaciones), cuyo contenido, sea de comprensión de diferentes públicos o audiencias de la intervención.

Video. Un documento audiovisual de máximo tres minutos, que presente los principales elementos de la evaluación (contexto de la intervención, características de la intervención, objetivos de evaluación, preguntas de evaluación, alcance de la evaluación, diseño metodológico, conclusiones y recomendaciones), cuyo contenido, sea de comprensión para diferentes públicos o audiencias de la intervención.

Presentación de resultados. Se deberán generar tres presentaciones orales de los resultados de la evaluación, con su respectivo soporte en Power Point. Estas presentaciones deberán dirigirse a tres diferentes tipos de actores: i) estratégicos- políticos, ii) estratégicos-operativos y iii) personas beneficiarias. Para cada grupo de actores se deberá realizar una presentación oral y/o visual diferente, ajustándose a las características del grupo al que va dirigida. Hay que considerar que es altamente probable que una presentación sea fuera del Área Metropolitana de Guadalajara.

El informe final deberá contener, como parte del apartado metodológico, un esquema o resumen del trabajo de campo (técnica de recopilación de información, actores a los que se aplicó, muestra propuesta, muestra efectiva, comentarios, entre otros). Asimismo, deberá contener un apartado de Resumen Ejecutivo, cuya comprensión del contenido pueda verse como un “desprendible” del Informe; es decir, un informe que contenga de manera resumida los aspectos centrales del Informe Final (descripción breve de la intervención, reseña de la evaluación, resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones) y que no exceda las cinco cuartillas, por lo que es necesario un alto nivel de sistematicidad, síntesis, asertividad y uso efectivo de herramientas visuales.

Las especificaciones técnicas de formato y estilo de los productos *Proyecto de evaluación*, *Informe preliminar* e *Informe Final* se encuentran estipuladas en el Anexo I.

Para las sesiones de presentación de resultados deberán considerarse los siguientes aspectos:

Los archivos *power point* y *pdf* (u otro), que serán utilizados para la divulgación de resultados, deberán ser entregados con los Productos complementarios, en la entrega correspondiente al Informe Final, previo a la presentación oral, para la respectiva revisión y aprobación por parte del ET.

Cada archivo deberá elaborarse y ajustarse según contenidos de acuerdo con las características de los actores a quienes va dirigida la presentación.

El contenido abordado deberá estar en total acuerdo con el contenido del Informe Final aprobado.

Las especificaciones técnicas de formato y estilo de las presentaciones en archivos *power point* y *pdf* (u otros) se encuentran descritas en el Anexo I.

Los productos de la evaluación deberán ser entregados, por correo electrónico, directamente del Investigador Principal (o Coordinador de la Evaluación) al Enlace Responsable de la Unidad de Evaluación, con los requerimientos y en el plazo establecidos en estos términos de referencia. No se aceptarán productos entregados por personal del equipo de apoyo o del Investigador Asociado, aunque se envíen “a nombre de” el Investigador Principal.

Una vez aprobado el producto *Informe Final* podrá hacerse entrega, mediante oficio, en la ubicación física de la Unidad de Evaluación, según lo establecido en el Apartado 17 Plazos y pagos.

Información a disposición del Equipo Evaluador

Para la elaboración del Proyecto de Evaluación y el desarrollo de la evaluación, se pone a disposición del EE la información básica sobre el programa y la evaluación, disponible en el Anexo J.

Composición y perfil del Equipo Evaluador

La composición mínima y perfil del equipo evaluador se detalla en la Tabla 4. Las personas profesionales contratadas podrán proveerse de personal de apoyo para que le brinden asistencia en sus actividades. Sin embargo, no podrán delegar, en parte o en todo, la ejecución de la evaluación del programa “Mi Transporte” para la cual son contratados de acuerdo con su perfil y experiencia. En caso de delegación de la ejecución de la evaluación, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado podrá rescindir el contrato y aplicar las sanciones correspondientes. En

caso de subcontratación de personal de apoyo, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado no establece compromisos contractuales con dicho personal.

Tabla 4 Perfil del Equipo Evaluador

Equipo evaluador	Requisitos de admisibilidad			4. Capacidades técnicas deseables
	1. Formación	2. Experiencia profesional	3. Experiencia específica	
Investigador (a) principal (A)	Posgrado en investigación social, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. Formación en evaluación.	Experiencia en la realización y coordinación de al menos 2 (dos) consultorías o evaluaciones de programas o políticas públicas con dependencias del gobierno nacional o estatal, u organismos internacionales. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones. Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de resultados de investigación o evaluación. Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo.	Experiencia en diseño y utilización de métodos o esquemas participativos. Experiencia de investigación en temas de Movilidad urbana, Auditoría social o Políticas públicas.	Experiencia en el diseño y/o implementación de programas o políticas públicas.
Investigador (a) asociado (B), especialista temático en transporte público	Posgrado en ciencias sociales, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. Especialización en movilidad urbana, políticas públicas de movilidad o transporte público.	Experiencia demostrable en la realización de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o políticas públicas. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones. Experiencia en la implementación de talleres, seminarios, foros entre otros.	Al menos uno de los investigadores deberá tener conocimientos y/o experiencia en la utilización de herramientas y técnicas participativas para la recolección o análisis de la información. Al menos uno de los	Conocimiento del programa objeto de evaluación. Producción académica de alto nivel.

<p>Investigador (a) asociado (C), especialista en temas de transporte</p>	<p>Licenciatura o posterior en estudios urbanos o carreras afines. Especialización en movilidad, derechos sociales, políticas sociales o transporte.</p>	<p>Experiencia de laboral o investigación en temas transporte, movilidad o impactos ambientales.</p>	<p>investigadores deberá tener experiencia en la redacción de artículos o informes de investigación o evaluación.</p> <p>Al menos uno de los investigadores deberá tener experiencia en análisis de impactos sociales y en evaluación de proyectos públicos</p>	
---	--	--	---	--

La sustitución de cualquier integrante del EE contratado deberá realizarse por una persona que cumpla con el perfil solicitado, previa autorización del ente contratante.

El investigador principal será responsable de mantener la coordinación y el contacto efectivo con la contraparte técnica, será responsable de entregar los productos de la evaluación y de cumplir los compromisos adquiridos.

Actores responsables de la evaluación

En el proceso de la evaluación con participación del programa “Mi Transporte” participan los siguientes actores:
Tabla 5 Actores responsables de la evaluación

Actores	Integrantes	Funciones
Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (Evalúa Jalisco)	Equipo integrado por personas funcionarias de la Dirección de Evaluación para la mejora pública y la persona que ostenta el cargo de la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa.	Este equipo es el encargado de la gestión de las evaluaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, por tanto, coordina el proceso administrativo de la contratación del equipo evaluador, la ministración de los pagos, el seguimiento del proceso y la revisión de los productos de la evaluación.
Equipo directivo	Equipo integrado por personas funcionarias de la Unidad de Evaluación de Gobierno (Evalúa Jalisco), un representante de la Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio y dos representantes de la Secretaría de Transporte Público	Este equipo es el encargado de la orientación estratégica y toma de decisiones del proceso de evaluación.
Equipo técnico	Equipo integrado por tres personas funcionarias de la Unidad de Evaluación de Gobierno (Evalúa Jalisco) y tres personas funcionarias representantes de la Secretaría de Transporte Público, un	Este equipo es el encargado de preparar, programar y supervisar el desarrollo del proceso de evaluación y rinde informe del proceso al equipo directivo y al equipo de trabajo ampliado.

		representante de la Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio y un Consejero Ciudadano	
Grupo de trabajo ampliado	trabajo	Compuesto por 13 a 20 personas, como son funcionarios, personas	Este equipo es el encargado del diseño de las preguntas, la validación de los

	beneficiarias, consejeros ciudadanos, asociaciones civiles. Entre ellos hay representantes de la Secretaría de Transporte (ST), Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC).	Términos de Referencia, análisis de las recomendaciones, generación y seguimiento la de agenda de mejora.
Equipo de evaluación	Por contratar.	Este equipo es el encargado de coordinar y ejecutar el proceso de investigación, elaborar el informe de evaluación, planear el taller de análisis de recomendaciones, la presentación de los principales hallazgos de la evaluación y demás actividades relacionadas con la ejecución de la evaluación.

Los actores responsables de la evaluación participan en diferentes momentos, según lo establecido en la Tabla 6.

Tabla 6 Etapas de la evaluación

ETAPA	Procesos	Participan	Responsable principal
PLANEAR	Taller para generar insumos colectivos para los TdR	Grupo de trabajo ampliado	Equipo técnico
	Elaboración del Borrador de TdR	Equipo técnico Equipo directivo	Equipo técnico
	Taller para la validación de TdR	Equipo directivo Grupo de trabajo ampliado	Equipo técnico
	Proceso de contratación del equipo de evaluación	Evalúa Jalisco	Evalúa Jalisco
HACER	Ejecución de la evaluación	Equipo técnico Evalúa Jalisco	Equipo técnico

	Taller de análisis de recomendaciones	Equipo de evaluación Grupo de trabajo ampliado Equipo directivo	Equipo de evaluación Equipo técnico
USAR	Presentación del informe de evaluación y comunicación de resultados	Equipo de evaluación Equipo de trabajo	Equipo de evaluación

	Construcción de la Agenda de Mejora o plan de acción	Ejecutores del programa	Evalúa Jalisco
	Seguimiento de la Agenda de Mejora	Grupo de trabajo ampliado Ejecutores del programa	Evalúa Jalisco

Coordinación, supervisión, responsabilidades y comunicación

El enlace oficial para todos los procesos relacionados con la coordinación, supervisión y ejecución de la presente contratación lo constituye la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (UE), atribución asignada a la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC). La UE será el canal de comunicación oficial entre el EE y el Equipo Técnico, para lo cual se designa al Director de Evaluación para la Mejora Pública como canal de interlocución entre los distintos participantes de la contratación.

En el proceso de evaluación de la presente contratación, la UE tiene las siguientes responsabilidades y atribuciones:

Emitir el dictamen técnico de selección del EE que postule a la presente contratación, de acuerdo con los requisitos previstos en estos Términos de Referencia.

Supervisar la ejecución de la evaluación, lo que implica solicitar al EE acceso a todos los documentos e insumos de trabajo relacionados con la evaluación, convocar a las reuniones de trabajo que sean necesarias para la correcta ejecución del encargo; emitir opiniones que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos de la evaluación.

Aprobar las modificaciones o cambios posteriores al Proyecto de Evaluación, previa consulta con el ET de la evaluación.

Establecer el contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío de un oficio, que deberá contener los detalles de la evaluación, el

periodo de la consulta, los motivos de la consulta y demás información contextual de la evaluación.
Recibir los productos de la evaluación y remitir al ET para su revisión y aprobación.

Emitir el dictamen de aceptación de los productos de la evaluación y la carta de conclusión de la relación contractual con el EE.

La Unidad Administrativa responsable del Programa (UAP) objeto de la evaluación es la Dirección General de Transporte Público. En el marco del proceso de evaluación, la UAP tiene las siguientes responsabilidades y obligaciones:

Suministrar oportunamente la documentación e información, que se encuentre en su posesión, requerida por el EE para el desarrollo de la evaluación.

Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de la evaluación haciendo las gestiones necesarias para que el EE pueda realizar el trabajo de campo o implementar las técnicas de recolección de información.

Convocar a la participación de los integrantes del Grupo de Trabajo en los talleres o reuniones que se realicen relacionadas con este proceso de evaluación.

Por su parte, durante la duración del presente contrato, el EE tiene las siguientes responsabilidades y obligaciones:

Ser respetuosos de los derechos de las personas que participan en el proceso de evaluación, esto implica ser sensible a los valores, modos de pensar, identidades culturales, creencias, costumbres, entre otros.

Proteger la confidencialidad y anonimato de las personas informantes y las empresas en todo momento durante el proceso evaluativo, y en la formulación de los productos de la evaluación.

Proporcionar el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas en el Proyecto de Evaluación; así como informar oportunamente cualquier cambio o modificación.

Actuar con integridad y profesionalismo durante todo el proceso de la evaluación.

Participar en las reuniones (presenciales o virtuales) convocadas por la UE (las cuales serán avisadas con anticipación y podrán negociarse), que tendrán por objeto la presentación de los productos, la aclaración de dudas, el seguimiento al proceso, la retroalimentación de los productos, entre otros.

Estar en disposición de ser contactado por diversos medios, como son: teléfono, Skype, correo electrónico, WhatsApp, entre otros.

Preparar los insumos para las reuniones, en caso de solicitarse o requerirse.

Solventar todas las observaciones, comentarios o correcciones solicitados por el ET o la UE a cualquiera de los productos de la evaluación.

Cumplir con los requerimientos establecidos en estos términos de referencia.

Para objeto de este proceso de evaluación, se entenderá por canal oficial de comunicación todo intercambio de mensajes e información a través del correo electrónico institucional del Gobierno de Jalisco.

Aprobación de los productos de la evaluación

La Unidad de Evaluación tendrá la obligación de comprobar que los productos señalados en el Apartado 9 sean adecuados y consecuentes con los parámetros establecidos en estos términos de referencia, por lo que estarán sujetos a controles de calidad y verificación del cumplimiento. Para tal fin, se utilizará un conjunto de Informes de valoración en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos establecidos en los presentes TdR, los cuales fueron generados con base en la “Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración” (Mideplan, 2017)⁸.

Esta guía puede ser obtenida de la página web del Mideplan (<https://www.mideplan.go.cr/herramientas-metodologicas-en-evaluacion>), accediendo directamente al siguiente enlace: t.ly/6WdN1

La revisión y aprobación de los productos de la evaluación se realizará de la siguiente manera, según el tipo de producto del que se trate:

Producto: Proyecto de evaluación

El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá al Equipo Técnico para su revisión.

En un plazo de cinco días hábiles, el Equipo Técnico revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.

Un día hábil después del envío de la opinión del ET, se realizará una reunión (virtual o presencial) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será convocada por Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.

El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.

El ET comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá, en un plazo no mayor a los cinco días hábiles, una valoración final del producto, para lo que utilizará el documento “Valoración de proyecto de evaluación”, elaborado con base en la “Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración” (Mideplan, 2017), en el que se establecen los criterios que serán utilizados para su aprobación.

IMPORTANTE: El producto “Proyecto de evaluación” deberá ser aprobado **satisfactoriamente** para poder iniciar las siguientes fases y actividades de la ejecución de la evaluación. En caso de no obtener dicha aprobación, el EE deberá volver a realizar las adecuaciones correspondientes y se repetirán los puntos 4 y 5. pero

y grado de cumplimiento del “Proyecto de evaluación” y, por tanto, en la realización del trabajo de campo, serán asumidos por el EE; es decir, no modificará los plazos de

Producto: Informe preliminar

El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá al Equipo Técnico para su revisión.

En un plazo no mayor de cinco días hábiles, el Equipo Técnico revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.

Un día hábil después del envío de la opinión del ET, respecto a la calidad y grado de cumplimiento de los productos, se realizará una reunión (presencial o virtual) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será convocada por Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.

El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.

Las observaciones o cambios solicitados por el ET deberán incorporarse en el Producto 4. Informe Final, para lo que se deberán entregar dos documentos:

El Informe Preliminar con las observaciones emitidas por el ET, con las acciones realizadas por el

Producto: Taller participativo de análisis de recomendaciones, Infografía, Video y Presentación de resultados
El Equipo Evaluador deberá enviar las propuestas de los productos (programa, guion, maqueta, etc.) con al menos cinco días hábiles de antelación a los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación revisará las propuestas de los productos y emitirán una opinión al respecto, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia. El EE deberá incorporar los cambios solicitados por el UE y entregar en su versión final en los plazos establecidos en el Apartado 17.

Producto: Informe final

El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá al Equipo Técnico para su revisión.

En un plazo no mayor de cinco días hábiles, el Equipo Técnico revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.

El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.

Los productos corregidos se entregarán en dos versiones: a) versión control y, b) versión final. La versión control debe contener señalamientos o marcas claras de las modificaciones, adecuaciones o cambios realizados para atender las observaciones generadas por el ET. La versión final deberá ser un documento completamente limpio y libre de marcas que incorpore las modificaciones realizadas.

Los productos corregidos o solventados se deberán entregar a la UE en estricto apego al plazo estipulado.

El ET comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá una valoración final, para lo que utilizará un conjunto de documentos de valoración elaborados con base en la “Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración” (Mideplan, 2017), en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos solicitados en esta evaluación.

Aspectos importantes que debe considerar el EE

IMPORTANTE: La aprobación del producto está condicionada a la obtención de una calificación mínima correspondiente a la categoría “**Bueno**”. Los

Es importante que el EE considere la duración del proceso de aprobación de los productos en el cronograma o plan de trabajo de la evaluación.

En virtud de que se pondrán a disposición del EE los diferentes instrumentos técnicos que señalan el contenido y los elementos básicos que especifican las características de calidad de los productos de la evaluación, el ET concede un máximo de dos revisiones⁹ para cada uno de los productos solicitados. La valoración de los productos se realizará sobre la segunda revisión, la cual se hará del conocimiento del EE mediante comunicación oficial.

El resultado de la valoración de los productos es inapelable. En caso de existir diferencias técnicas sobre las observaciones emitidas a los productos, o respecto a la valoración final de los productos, prevalecerá el interés del ente contratante, y el EE podrá dejar constancia de ello por escrito mediante una nota oficial.

Confidencialidad de los datos y propiedad intelectual

La Unidad de Evaluación proporcionará al EE la información necesaria y disponible para la realización de la evaluación. Toda información que conste en archivos del contratante, o que a través de este se tenga acceso, que no sean de carácter público o de libre acceso,

Revisión del producto entregado en su primera versión y revisión del producto corregido, a partir de las observaciones realizadas en la primera revisión.

no podrá ser utilizada por el equipo evaluador para otros propósitos que no sean los contemplados en la ejecución de esta evaluación. Esta restricción tiene una vigencia de 5 años después de concluido el contrato, después del cuál el EE podrá hacer uso de la información para fines de investigación, siempre y cuando no estén protegidos por la normatividad de protección de datos u otra que aplique.

Todos los documentos y datos originados con motivo de la evaluación pasan a ser propiedad del Gobierno del Estado de Jalisco y deben ser tratados confidencialmente por el EE. Dicha información no podrá ser transferida a ninguna persona o entidad sin el consentimiento previo y expreso de Gobierno del Estado de Jalisco, obligación que se mantendrá vigente después de la expiración o terminación del presente contrato por cualquier razón que fuere.

El EE se compromete a la adopción de medidas de protección de datos personales u otras que garanticen la seguridad de los datos y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

Los derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad sobre los resultados obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato, a excepción de aquellos elementos contenidos en el mismo sobre los que ya exista un derecho de autor y otro de propiedad, pertenecerán única y exclusivamente al Gobierno del Estado de Jalisco.

Requisitos o condiciones de contratación

El proceso de contratación del Equipo Evaluador se realizará a través del servicio de compras y adquisiciones de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco, mediante una Licitación Pública Nacional, por lo que el Equipo Evaluador deberá cumplir con todos los requerimientos administrativos y jurídicos correspondientes, establecidos por dicha dependencia. La valoración de las propuestas se realizará mediante el criterio de puntos y porcentajes, de acuerdo con el Artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y sus respectivos lineamientos.

Respecto a los requerimientos técnicos para la ejecución del servicio expuesto en estos términos de referencia, el Equipo Evaluador deberá presentar una *Propuesta Técnica*, impresa y en formato digital (USB), que consta de los siguientes documentos:

Tabla 7 Documentos de la propuesta técnica

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto en valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración
I. CAPACIDAD DEL LICITANTE			27	28	
a) Capacidad de los recursos humanos			19	21	
1. Formación	Investigador (a) principal (A)	0. Currículum vitae	1		Currículum vitae
		1.1. Posgrado en investigación social, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	1		Título, cédula profesional o acta de examen recepcional
		1.2. Formación en evaluación.	1		Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado
	Investigador (a) asociado (B), especialista temático en transporte público	0. Currículum vitae	1		Currículum vitae
		1.3. Posgrado en ciencias sociales, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	1		Título, cédula profesional o acta de examen recepcional
		1.4. Especialización en movilidad urbana, políticas públicas de movilidad o transporte público.	1		Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado; o tesis/tesina de grado cuyo objeto de estudio corresponda a la especialización; o proyecto de investigación sobre el tema de especialización.

2. Experiencia profesional	Investigador (a) principal (A)	2.1. Experiencia en la realización y coordinación de al menos 2 (dos) consultorías o evaluaciones de programas o políticas públicas con dependencias del gobierno nacional o estatal, u organismos internacionales.	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación.
		2.2. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones.	1		Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación.
		2.3. Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de resultados de investigación o evaluaciones.	1		Constancias de participación en eventos académicos; o cualquier documento que demuestre la presentación de resultados de investigación o evaluación.
		2.4. Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo.	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación.

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto en valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración
	Investigador (a) asociado (B), especialista temático	2.5. Experiencia demostrable en la realización de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o políticas públicas.	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación.
		2.6. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones.	1		Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación.
		2.7. Experiencia en la implementación de talleres, seminarios, foros entre otros.	1		Constancias de implementación de talleres; constancias de coordinación de seminarios; constancias de coordinación de foros; contratos o cualquier documento oficial que demuestre claramente el rol o actividades desarrolladas.
		2.8. Experiencia laboral o de investigación en temas de transporte, movilidad o impactos ambientales.	1		Contratos laborales con especificación del perfil del puesto; contratos o proyectos de investigación cuyo objeto principal sea el tema de especialidad solicitado.
		3.1. Experiencia en diseño y utilización de	1		Constancias, contratos o proyectos donde se demuestre la

3. Experiencia específica	Investigador (a) principal (A)	métodos o esquemas participativos.		implementación de métodos o técnicas participativas.
		3.2. Experiencia en diseño e implementación de métodos de investigación cuantitativos, cualitativos o mixtos.	1	Constancias, contratos o proyectos, como autor principal, donde se demuestre el diseño e implementación de métodos de investigación.
		3.3. Experiencia de investigación en temas de Movilidad urbana, Auditoría social o Políticas públicas	1	Constancias, contratos o proyectos de investigación donde se demuestre el objeto de estudio solicitado.
	Investigador (a) asociado B	3.4. Experiencia en análisis de impactos sociales y en evaluación de proyectos públicos	1	Constancias, contratos o proyectos donde se demuestre la experiencia de investigación en la materia; o artículos de investigación publicados en revistas arbitradas, informes de investigación, consultoría o evaluación, o working paper en la materia.
		3.5. Conocimientos y/o experiencia en la utilización de herramientas y técnicas participativas para el diseño e implementación de metodologías de investigación.	1	Constancias, contratos o proyectos donde se demuestre la implementación de métodos o técnicas participativas; o constancias sobre cursos tomados en la materia; o artículos de investigación publicados en revistas arbitradas; o informes de investigación,

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto en valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración
					consultoría o evaluación; o working paper.
b) Capacidades técnicas deseables			3	4.2	
4. Capacidades técnicas deseables	Cualquier integrante del equipo	4.1. Experiencia en el diseño y/o implementación de programas o políticas públicas.	1		Cualquier documento que demuestre la autoría en el diseño de programas o políticas públicas; o cualquier documento que demuestre la implementación de programas o políticas públicas.
		4.2. Conocimiento del programa objeto de evaluación.	1		Contratos de consultoría, investigación o evaluación; o artículos de investigación publicados; informes de investigación, consultoría o evaluación (solo la portada y página legal).
		4.3. Producción académica de alto nivel.	1		Se refiere a la producción y publicación de investigaciones o conocimiento académico mediante artículos en revistas arbitradas, capítulos de libro dictaminados por pares académicos o libros de editoriales que garantizan un arbitraje riguroso.
c) Participación de personas con discapacidad			5	2.8	
5. Inclusión de personas con discapacidad	Cualquier integrante del equipo	5.1. Al menos uno de los integrantes del equipo es una persona con discapacidad.	5		Cualquier documento que acredite o constate dicha condición.

II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			10	7	
a) Experiencia			5	3.5	
6. Tiempo prestando el servicio	Cualquier integrante del equipo	6.1. Uno o más años de experiencia en la realización de servicios similares: consultoría o evaluación	5		Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5.
b) Especialización			5	3.5	
7. Grado de especialización en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	7.1. Servicios similares realizados	5		Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5.
III. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS			5	7	
a) Cumplimiento			5	7	
8. Grado de cumplimiento en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	8.1. Consultorías o evaluaciones concluidas satisfactoriamente	3		Cartas de satisfacción, de cumplimiento, cancelaciones de garantías o cualquier documento que demuestre el cumplimiento de los servicios contratados, correspondientes a cada uno de los contratos solicitados en el criterio 2.1 y 2.5.
	No aplica	8.2. Compromiso del cumplimiento de las condiciones, requerimientos y servicios solicitados en los Términos de Referencia.	1		Carta compromiso del cumplimiento de las condiciones, requerimientos y servicios solicitados en los Términos de Referencia que forman parte de las bases de la convocatoria. La carta deberá estar firmada por el coordinador (a) del equipo de evaluación y, en su caso, el representante legal.

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto en valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración
		8.3. Compromiso de disponibilidad, por hasta seis (6) meses posteriores a la conclusión del contrato, para resolver dudas o corregir detalles menores en los productos, que no hayan sido notados durante la revisión y validación ordinaria.	1		Carta compromiso de disponibilidad, por hasta seis (6) meses posteriores a la conclusión del contrato, firmada por el coordinador(a) del equipo de evaluación y, en su caso, el representante legal, para resolver dudas o corregir detalles menores en los productos, que no hayan sido notados durante la revisión y validación ordinaria.
IV. PROPUESTA DE PROYECTO DE EVALUACIÓN			80	28	
a) Consistencia del Proyecto			5	3	
Consistencia del proyecto		La propuesta de proyecto de evaluación es consistente con lo establecido en los Términos de Referencia y se incluyen todos los productos.	5		
b) Estrategia metodológica			38	11	
Estrategia metodológica		Se presenta y define el enfoque metodológico del proyecto de evaluación, parámetros de valoración, técnicas de recolección de datos, limitaciones y	38		Propuesta de proyecto de evaluación según las especificaciones de la Tabla

		riesgos, según lo establecido en la Tabla 8.			8.
c) Matriz de evaluación			10	6	
Matriz de evaluación		La propuesta presenta la matriz de evaluación completa, según lo establecido en la Tabla 8.	10		
d) Cronograma de trabajo			18	4	
Cronograma de trabajo		La propuesta contiene un cronograma de trabajo organizado por etapas, actividades, responsables.	18		
e) Aportación adicional			9	4	
Aportación adicional		La propuesta tiene aportaciones adicionales a lo establecido en los 9 Términos de Referencia, que complementan y enriquecen la evaluación, con especial énfasis en el componente participativo.	9		

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto en valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración
		TOTAL PROPUESTA TÉCNICA	122	70	

Aspectos importantes que considerar en la presentación de las propuestas técnicas:

Las evidencias documentales deben presentarse en estricto orden y enumeradas de acuerdo con el criterio al que hacen referencia.

Pueden utilizarse las mismas evidencias para comprobar dos o más criterios; en dicho caso deberán duplicarse la evidencia según el criterio que desea demostrar.

Las evidencias deben demostrar claramente, y sin margen de duda, el aspecto o criterio que se sustenta.

Para las evidencias relacionadas con evaluaciones, informes de resultados, artículos de investigación, etc., es suficiente la presentación de la portada y/o página legal, siempre y cuando contengan claramente la información que se requiere.

Los contratos de consultorías y/o evaluaciones deben demostrar claramente el rol del investigador(a).

Se tomarán en cuenta todos los contratos realizados de manera independiente por cada uno de los integrantes del equipo. Es decir, no es necesario que todos los miembros del equipo hayan participado en el mismo servicio contratado.

Solamente se incluirán en la valoración el número de contratos solicitados los excedentes serán descartados de la valoración. En caso de incluir más contratos de los solicitados, la entidad contratante se reserva el derecho de seleccionar e incluir en la valoración solamente requeridos.

La propuesta de proyecto de evaluación deberá tener la estructura y el contenido especificado a continuación:

Tabla 8. Estructura y contenido de la propuesta de proyecto de evaluación

Propuesta de proyecto de evaluación

I. *Propuesta de proyecto de evaluación* que contenga los siguientes aspectos

(véase Anexo E):

Antecedentes de la evaluación, en el que se exponga el contexto de la evaluación, la descripción del objeto de evaluación, los objetivos, preguntas y el alcance de la evaluación.

Descripción preliminar de la estrategia metodológica, en la que se desarrolle el enfoque metodológico de la evaluación, se describan y justifiquen las técnicas de recolección de datos (a quiénes irían dirigidas, con qué preguntas de evaluación están relacionadas, cómo se aplicarían,, etc.), se describa y justifique la estrategia de sistematización y análisis de datos, se describan las limitaciones y riesgos relacionados con la estrategia metodológica, así como la forma de administrarlos, y se expliquen los parámetros de valoración para cada criterio de evaluación.

Cronograma tentativo de trabajo. Los aspectos para incluir en este cronograma se citan en el Anexo H y deberán presentarse en dicho formato.

Matriz de evaluación (véase Anexo D), en la que se presente la relación sintética entre criterios, dimensiones, preguntas, temas de análisis, las técnicas, instrumentos y fuentes propuestas.

La rúbrica de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación puede consultarse en el Anexo M.

Es responsabilidad del equipo evaluador cerciorarse de que todos los archivos o enlaces adjuntos puedan consultarse en cualquier sistema operativo, sean los correctos y/o estén actualizados.

Para la adjudicación del contrato se tendrá en cuenta la correspondencia con el perfil buscado (idoneidad del equipo evaluador con el perfil solicitado), la calidad de la propuesta técnica (congruencia y consistencia de la metodología con el encargo de la evaluación) y la oferta financiera.

Valoración de las propuestas técnicas

La valoración de las propuestas se realizará mediante el mecanismo de puntos y porcentajes, con base en el Artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su respectivo lineamiento. De acuerdo con el Lineamiento DÉCIMO PRIMERO, se otorgarán 70 puntos o unidades porcentuales a la propuesta técnica y 30 puntos o unidades porcentuales a la propuesta económica.

De acuerdo con el Numeral I del Lineamiento DÉCIMO PRIMERO, las propuestas técnicas que obtengan cuando menos el 75% de los puntos o unidades porcentuales, es decir, 53 de los 70 puntos o unidades porcentuales correspondientes a la propuesta técnica, serán considerados solventes o técnicamente viables. Las propuestas con puntuaciones o unidades porcentuales inferiores serán descartadas del proceso de licitación.

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una ponderación por rubros y subrubros, de acuerdo con lo establecido en el Lineamiento DÉCIMO PRIMERO, para quedar como sigue:

Tabla 9. Puntos y porcentajes para la valoración de las propuestas técnicas

Rubro	Subrubro	Aspecto en valoración	Puntaje máximo	Puntaje máximo ponderado o por aspecto	Puntos máximos ponderados por rubro
CAPACIDAD DEL LICITANTE	Capacidad de los recursos humanos	Formación	6	8	28
		Experiencia profesional	8	8	
		Experiencia específica	5	4	
	Capacidades técnicas deseables	Capacidades técnicas deseables	3	4	
	Participación de personas con discapacidad y equidad de género	Inclusión de personas con discapacidad o equidad de género	5	3	
EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	Experiencia	Tiempo prestando el servicio	5	3.5	7
	Especialización	Grado de especialización en servicios similares	5	3.5	
CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	Cumplimiento	Grado de cumplimiento en servicios similares	5	7	7
PROYECTO DE EVALUACIÓN	Consistencia del proyecto		5	6	28
	Estrategia metodológica		38	8	
	Matriz de evaluación		10	6	
	Cronograma de trabajo		18	5	

Rubro	Subrubro	Aspecto en valoración	Puntaje máximo	Puntaje máximo ponderado o puntos por aspecto	Puntos máximos ponderado por rubro
	Aportación adicional		9	3	
TOTAL PROPUESTA TÉCNICA			115	70	70

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una rúbrica (véase Anexo M), en la que se especifican los criterios o parámetros de valoración por rubro, subrubro y aspecto de valoración, misma que será entregada a los postulantes como parte del dictamen final de la Licitación.

Valoración de las propuestas económicas

En cumplimiento con el Lineamiento DÉCIMO PRIMERO en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, de la Secretaría de la Función Pública, para efectos de la evaluación de la propuesta económica, se excluirá del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado y sólo se considerará el precio neto propuesto.

Para el caso de los servicios a que se refiere estos Términos de Referencia, la puntuación o unidades porcentuales máximas a obtener en la propuesta económica será de 30 puntos. El puntaje máximo se otorgará a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente viables.

Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, se aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = MPemb * 30$$

MPi

Donde,

PPE = Puntos o unidades porcentuales de la propuesta económica; MPemb = Monto de la propuesta económica más baja; y

MPi = Monto de la *i*-ésima propuesta económica.

Criterios para la adjudicación del contrato

Se adjudicará el contrato al equipo evaluador que presente la propuesta más solvente, técnica y económicamente. La propuesta más solvente será aquella que obtenga la mayor puntuación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PT_j = TPT + PPE \quad \text{Para toda } j = 1, 2, \dots, n.$$

Donde:

PT_j = Puntos o unidades porcentuales totales de la proposición;

TPT = Puntos o unidades porcentuales totales que obtuvo la propuesta técnica; y PPE = Puntos o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica.

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

En caso de que dos o más proposiciones obtuvieran la más alta puntuación, por tanto, sean las propuestas más solventes, se asignará el contrato al equipo evaluador licitante que cumpla los siguientes criterios:

Si el empate se da entre un licitante local (o de la entidad) y uno nacional (o de otra entidad), el contrato se adjudicará al licitante local siempre y cuando haya obtenido una mayor puntuación en la propuesta técnica o la diferencia porcentual obtenida sea menor del 10 por ciento.

El contrato se adjudicará al licitante que haya obtenido la mayor puntuación en la propuesta técnica.

En caso de subsistir el empate, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador mediante un mecanismo de insaculación que se realice durante el acto de fallo, el cual consistirá en depositar en una urna o recipiente transparente las boletas con el nombre de cada licitante empatado. Acto seguido, se sacará en primer lugar la boleta del licitante ganador y posteriormente las demás boletas de los licitantes que resultaron empatados, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocupan las proposiciones.

Plazos de entrega y pagos

Plazo de la contratación y entrega de productos

El plazo estimado para la realización de esta evaluación es de 120 días hábiles, contabilizado a partir de la firma del contrato entre el Equipo Evaluador y el representante legal del Gobierno del Estado de Jalisco.

Los productos deberán ser entregados según el plazo establecido en la siguiente tabla:

Tabla 10. Plazos de entrega

Entrega	Productos	Plazo
Primera	Proyecto de evaluación	10 días hábiles
Segunda	Informe preliminar	70 días hábiles
Tercera	Taller participativo de análisis de recomendaciones	90-95 días hábiles
Cuarta	Informe final Infografía	110 días hábiles
Quinta	Presentación de resultados ¹⁰	120 días hábiles

En un plazo no mayor de cinco días hábiles, una vez notificada la adjudicación del contrato al EE, se realizará la reunión preparatoria en la que se establecerán las fechas puntuales que corresponden a cada entrega.

El proyecto de evaluación, producto de la primera entrega, deberá ser presentado ante el Grupo Ampliado de Trabajo, por lo que la exposición de la metodología y

Los archivos de las presentaciones deberán ser aprobados por el ET, por tanto, tendrán que entregarse con los productos complementarios del Informe Final

técnicas de investigación deberá ser inclusiva, es decir, comunicada en términos que todos los asistentes las comprendan. Dicha presentación se tomará como la reunión de clarificación de observaciones, por lo que deberá programarse al sexto día del plazo de la entrega correspondiente.

Todos los productos deberán ser entregados en versión digital mediante comunicación oficial, en el plazo indicado. Se tomará como fecha de recepción la que indique el medio de comunicación electrónico. No serán aceptados los productos entregados a través de un correo electrónico distinto al registrado como oficial por el investigador principal.

Una vez aprobados los productos Informe Final e Infografía, deberán entregarse vía oficio dos ejemplares impresos, a color (uno de los cuales deberá estar empastado o engargolado), acompañados de dos unidades de almacenamiento de datos (disco compacto, memoria USB, disco externo, etc.) que contenga todos los productos, en su versión final, contratados en la evaluación. No se aceptará la entrega incompleta de los productos.

Una vez recibido el oficio de entrega de los productos Informe final e Infografía, la UE emitirá un oficio en el que comunique la conclusión del contrato, así como el grado de satisfacción con la prestación del servicio. Dicho documento podrá ser utilizado por el EE para los fines que más le convengan.

Forma de pago

La forma de pago será a través del Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco, según lo estipulado en el contrato de formalización del fideicomiso con fecha de primero de julio de 2015.

El pago de los servicios profesionales objeto de esta Evaluación se realizará en tres ministraciones, según el siguiente esquema:

Primera: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Proyecto de evaluación.

Segunda: 40% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe preliminar.

Tercera: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe final e Infografía, incluidos todos los productos complementarios.

El pago íntegro de cada uno de los productos está condicionado a la calificación que cada uno de ellos obtenga, misma que debe ser al menos Satisfactorio, para el caso del producto “Proyecto de evaluación”, y Bueno, para el caso de los productos “Informe preliminar” e “Informe final”, según la escala de valoración establecida por la UE. Los productos que obtengan una valoración inferior tendrán una sanción económica, de acuerdo con lo estipulado en el siguiente punto.

Multas y sanciones

Serán motivo de sanción los siguientes casos:

Entrega extemporánea de los productos: En caso de que alguno de los productos sea entregado de forma extemporánea, sin alguna justificación técnica razonable y previa autorización de la UE, se aplicará una penalización del 3% del monto total del contrato cuando el retraso se encuentre de 01 a 05 días naturales; de 6% cuando el atraso se encuentre de 06 a 10 días naturales y de 10% cuando el atraso sea de 11 días naturales en adelante. En caso de que el atraso se dé a partir de 21 días naturales, el ente contratante podrá rescindir el contrato que se establezca con el EE.

Incumplimiento en la calidad de los productos: En caso de que alguno de los productos no cumpla, en su segunda revisión, con la calificación mínima determinada para su aprobación se aplicará una penalización del 10% sobre el monto de pago asignado a dicho producto. Esta sanción no exime al EE de realizar el ajuste del producto según las observaciones y solicitudes de mejora señaladas por el ET o la UE.

o En caso de que el producto nuevamente no cumpla, en la tercera revisión, con la calidad solicitada, se podrá rescindir la relación contractual y aplicar las sanciones correspondientes por este motivo.

Por último, el EE, a través del coordinador o investigador principal, deberá estar disponible hasta por un plazo de seis meses después de la aceptación de los productos finales, para realizar ajustes menores y/o la corrección de errores que se detecten en los productos finales o para responder consultas o aclaraciones que surjan durante ese periodo.

Anexo 2. K. Ficha técnica para la difusión de los resultados¹³.

1. Datos generales	
1.1. Información de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	Evaluación con participación de la Estrategia “Mi Transporte” de la Secretaría de Transporte
Tipo de evaluación:	Evaluación con Participación
Año del ejercicio evaluado:	2022
Programa anual de evaluación	2020
Fecha de inicio	14 de diciembre 2021
Fecha de publicación	29 de junio de 2022
1.2. Información de la entidad evaluadora	
Entidad evaluadora:	Descifra Investigación Estratégica, Social, Política y de Mercado S.C. (Demoskópica México)
Investigador principal:	Dr. Carlos Luis Moreno Jaimes
Equipo de investigación:	Mtra. Itzel Alejandra Hernández García, investigadora asociada. Mtra. María del Mar Morales Burkle, investigadora Valentina Ponce López, asistente de investigación Ana Canales Quiñones, diseño editorial Daniela Escoto Villalobos, diseño editorial Cristina Valencia Clemente, producción audiovisual Galileo Beethoven Genaro Domínguez, producción audiovisual
Correo electrónico:	contacto@demoskopicamexico.com.mx

¹³ Documento elaborado con base en la “Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas” del Consejo Nacional de Armonización Contable.

Número de teléfono:	(33) 3615 7918
1.3. Datos de la contratación	
Tipo de contratación:	Licitación Pública Nacional LPN170/2021/partida 3
Número de contrato:	459/21
Número de rondas del concurso:	1
Costo de la evaluación:	\$1,169,999.20 Un millón ciento sesenta y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 20/100 M.N.
Fuente de financiamiento:	Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco
Unidad administrativa responsable:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
1.4. Información de la Unidad de Evaluación del gobierno	
Unidad administrativa coordinadora:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la unidad administrativa coordinadora:	Mónica T. Balleescá Ramírez
Unidad administrativa técnica:	Dirección de Evaluación para la Mejora Pública
Titular de la unidad administrativa técnica:	Selene Liliana Michi Toscano
Enlace técnico de la evaluación:	Selene Liliana Michi Toscano
1.5. Información del programa evaluado:	
Nombre y siglas del programa evaluado:	Estrategia Mi Transporte
Dependencia o entidad responsable:	Secretaría de Transporte del Gobierno de Jalisco
Poder público al que pertenece:	Poder Ejecutivo
Ámbito gubernamental al que pertenece:	Poder Ejecutivo
Unidad administrativa responsable:	Secretaría de Transporte

Titular de la unidad administrativa responsable:	Diego Monraz Villaseñor
Contacto de la unidad administrativa responsable:	Carolina González Angulo
1.6. Mecanismos de seguimiento y difusión de la evaluación	
Sistema de agendas de mejora:	Sí
Portal de internet:	https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx
2. Descripción de la evaluación	
2.1. Objetivo general	
<p>Evaluar, con mecanismos participativos, el diseño y la implementación de la Estrategia Mi Transporte durante el ejercicio 2020, para mejorar su gestión y desempeño.</p>	
2.2. Objetivos específicos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar si se tiene clara y correctamente identificada a la población objetivo y el problema público. 2. Determinar la pertinencia de los objetivos y metas del programa "Mi Transporte" 3. Determinar el nivel de satisfacción por parte de usuarios y transportistas. 4. Verificar la usabilidad y capacidad de reajuste/reacción de los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados del programa "Mi Transporte". 5. Determinar los impactos ambientales (aire, visual, atmosférica, ruido) del programa "Mi Transporte". 6. Evaluar la pertinencia del programa de capacitaciones para choferes respecto a los objetivos del programa "Mi Transporte" 7. Verificar la reducción de accidentes e incidentes (viales, fatalidad, compensaciones). 8. Determinar el nivel de avance del programa respecto al diagnóstico inicial del programa "Mi Transporte" y en el contexto de Pandemia. 	

2.3. Metodología	
Técnicas de investigación:	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistematización de información y análisis documental ● Análisis de datos cualitativos ● Análisis estadístico ● Triangulación de la evidencia
Alcance / Enfoque:	<p>Tres ámbitos: su población objetivo, su alcance temporal, su alcance geográfico y su capacidad de comparación. La población en que la evaluación se enfocó son empresas concesionarias del sistema de transporte público del AMG, el personal operario de las unidades de transporte público (choferes) y las personas usuarias del transporte público del AMG. Su alcance temporal es enero de 2019 a junio de 2022. En términos de alcance geográfico, la evaluación se enfocó en los nueve municipios del AMG, a saber, Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos, y Zapotlanejo.</p>
Instrumentos de recolección de información:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grupos de discusión con población objetivo 2. Entrevistas con el funcionariado 3. Estudio de observación del transporte público 4. Encuesta de percepción a personas usuarias del servicio 5. Taller participativo de análisis de recomendaciones 6. Información normativa consultada
Principales fuentes de información:	<p>Documentación normativa y bibliografía técnica/administrativa</p>

3. Resumen

Esta es una síntesis de los principales hallazgos de la Evaluación con Participación de la Estrategia Mi Transporte, que es una política pública de la Secretaría de Transporte del Gobierno de Jalisco cuyo objetivo general es recuperar el transporte público bajo el principio de que es un servicio público, antes que un negocio de privados. Ello significa reordenar, reestructurar y regular el sistema de transporte público del Estado para lograr un sistema de calidad, en el que las personas usuarias encuentren una alternativa de movilidad eficiente, que les permita trasladarse con certeza de tiempo, de manera segura y con una tarifa adecuada para llegar a su destino sin importar la distancia que tengan que recorrer.

El objetivo general de la evaluación con participación fue evaluar, con mecanismos participativos, el diseño y la implementación de la Estrategia Mi Transporte durante el ejercicio 2020, para mejorar su gestión y desempeño. El equipo evaluador se enfocó en las siguientes seis preguntas de investigación:

1. ¿En qué medida el diseño de la Estrategia Mi Transporte es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?
2. ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene la Estrategia Mi Transporte son de calidad y eficientes?
3. ¿Cuál es el grado de eficacia de la Estrategia Mi Transporte respecto a los objetivos o resultados planteados, considerando el impacto de la pandemia?
4. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido la Estrategia Mi Transporte en el corto y mediano plazo?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de la Estrategia Mi Transporte por parte de la población objetivo?
6. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos de la Estrategia Mi Transporte?

La evaluación se llevó a cabo a través de una metodología participativa, la cual busca integrar la perspectiva de múltiples actores relacionados con la Estrategia Mi Transporte, para lo cual se aplicaron las siguientes técnicas de investigación: a) cuatro grupos de discusión (con mujeres usuarias del servicio, con personas que residen en zonas de baja cobertura, con choferes del transporte público y con empresas concesionarias del servicio), b) entrevistas a profundidad con el funcionariado responsable de la estrategia, c) un estudio de observación de diversas características físicas y de desempeño de las

unidades del transporte público, d) una encuesta de percepción de la población usuaria del servicio de transporte público, e) un taller de análisis de recomendaciones.

4. Resultados

4.1. Principales hallazgos

Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
<p>1.1. Existe una alta congruencia entre la definición del problema público, los objetivos de la Estrategia Mi Transporte y los mecanismos que utiliza para ofrecer sus servicios a la población usuaria.</p> <p>2.1. El Registro Estatal de Movilidad y Transporte tiene un seguimiento detallado de los principales procesos de la estrategia Mi Transporte y está migrando sus operaciones a la modalidad digital.</p> <p>2.2. La Dirección de Supervisión al Transporte supervisa que las unidades y sus choferes cumplan los protocolos sanitarios de protección ante COVID-19 (sanitización de unidades, disponibilidad de gel antibacterial y revisión de uso de cubrebocas y ventilación) COVID-19.</p> <p>2.3. La Dirección de Investigación y Cultura Vial migró los cursos y prácticas para conductores a plataformas virtuales, lo cual ha facilitado que el personal operario pueda tomarlos a bordo de la unidad.</p> <p>2.4. La SETRAN supervisa el desempeño de unidades y choferes y aplica sanciones en caso de incumplimiento de la Ley de Movilidad y Transporte y de su reglamento.</p>	<p>El árbol de problemas de la estrategia Mi Transporte no identifica correctamente el problema central de política pública: “las políticas públicas aisladas y desvinculadas de las necesidades de los usuarios”, no son la causa del problema, sino la consecuencia de un servicio de transporte fragmentado e irregular.</p> <p>Aunque existe el acuerdo de creación de la estrategia de Mi Transporte, la documentación que sustenta los procesos específicos se encuentra dispersa, lo cual dificulta que actores externos tengan claridad sobre sus objetivos y mecanismos.</p> <p>Aunque la página web de la SETRAN incluye información útil para monitorear el cumplimiento de la normatividad de las distintas etapas de Mi Transporte, no se publican datos importantes y no es claro si se genera información en tiempo real para la toma de decisiones.</p> <p>El personal operario reporta sentirse “sobresancionado” por los mecanismos de supervisión del desempeño debido, fundamentalmente, a que enfrenta las sanciones sin la corresponsabilidad de la empresa para la que trabaja</p>

<p>3.1. Más de 10% de las unidades cuentan con rampas y espacio para silla de ruedas, por lo que se supera el estándar mínimo establecido en la Ley de Movilidad y Transporte.</p> <p>3.2. El otorgamiento de concesiones bajo el modelo ruta empresa logró la transición de 100% de los hombres camión.</p> <p>3.3. En varios grupos de discusión se observó que las personas usuarias y los choferes del transporte valoran positivamente la renovación del parque vehicular.</p> <p>4.1. Los accidentes relacionados con el transporte público se redujeron de 33 casos por mes en 2018 a 12 casos por mes en 2021. Mi Transporte ha contribuido a esta reducción gracias a la supervisión de unidades y choferes, junto con la aplicación de sanciones en ambos casos.</p> <p>4.2. El personal operativo del transporte público está siendo sensibilizado y capacitado respecto de la vulnerabilidad que viven las mujeres en el transporte público a través de los cursos y prácticas que ofrece la SETRAN.</p> <p>4.3. El programa Mujeres Conductoras - iniciativa que promueve que haya más mujeres conductoras en el servicio de transporte público-, ha conseguido la incorporación de 71 personas en 2021 (en años previos no había mujeres conductoras) y una mayor sensibilización sobre la perspectiva de género entre choferes.</p>	<p>El sistema de quejas sobre el desempeño del servicio de transporte se encuentra muy fraccionado: las quejas pasan por distintas instancias antes de ser atendidas. Ello explica la percepción de algunas personas usuarias de que afirman sus quejas no son atendidas.</p> <p>En las escuelas certificadas por la SETRAN, el contenido de los cursos que se imparten a choferes es el mismo cada año, lo que genera malestar entre choferes y empresas concesionarias, pues consideran poco útil la obligación de tomarlos anualmente.</p> <p>La cobertura de la red de transporte público era del 95.78% a diciembre de 2021 según el mapa base y de 76% del total del territorio, por lo que existen zonas donde se requiere incrementar el servicio.</p> <p>Ante la falta de cobertura del transporte público las personas se ven obligadas a tomar servicios de transporte no regulados, tales como mototaxis, camionetas tipo van y taxis piratas, mismos que representan amenazas para su seguridad y para el entorno.</p> <p>No se encontraron datos actualizados sobre emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) para los años 2020-2022, por lo que no es posible saber hasta qué punto los cambios en la flota o el aumento reportado en la demanda del transporte colectivo han impactado las emisiones del sector.</p> <p>El manual para conductores de transporte público colectivo y masivo no es suficiente para sensibilizar y capacitar a choferes en</p>
--	---

5.1. La mayoría de vehículos cumple con los estándares esperables de limpieza, seguridad, visibilidad y calidad en la infraestructura y equipamiento de los vehículos, debido a la renovación vehicular.

6.1. El programa de capacitaciones para choferes y choferesas del transporte público colectivo es pertinente para contribuir al objetivo de fortalecer el modelo ruta empresa en su dimensión institucional, puesto que se considera como un elemento indispensable para lograr la calidad en la prestación del servicio que complementa la mejora de la infraestructura en las unidades y el sistema de pago electrónico.

temas: qué es el género y la perspectiva de género, relaciones de género, código de conducta a favor de la equidad entre mujeres y hombres y prevención de acoso y violencia en el transporte público.

Hay deficiencias importantes en la información a personas usuarias, especialmente en lo relativo al mapa de ruta, horarios de servicio, frecuencia de paso y localización de bases de origen y destino, que impiden un uso óptimo del servicio y podrían contribuir a aumentar su gasto en transportación.

Según el estudio de observación, en las áreas periféricas del AMG se observaron que las condiciones de limpieza, seguridad y calidad en la infraestructura y equipamiento de los vehículos son inferiores en comparación con las más céntricas.

Desde la percepción de la población usuaria, en algunas rutas aún tienen que esperar mucho tiempo para abordar las unidades de transporte público.

Las normas generales de carácter técnico SM/01/S.M./2013 y SM/02/S.M./2014, que regulan y explicitan los mecanismos de capacitación para la obtención de las licencias C1 y C2, son obsoletas porque no contemplan el sistema de educación híbrido con el que operan los Centros de Certificados de Capacitación ni los procesos que la SETRAN realiza para su certificación, supervisión y monitoreo.

A pesar de que existe un manual de capacitación, se carece de un Modelo

	<p>educativo que sirva como marco regulatorio y de referencia para la capacitación, profesionalización y sensibilización que realizan tanto los Centros de Capacitación Certificados como la SETRAN para el personal operario de transporte público colectivo.</p> <p>No existe una base de datos que permita un control eficaz de identificación y seguimiento de las personas que cursan y acreditan capacitaciones en los centros certificados, que tramitan y obtienen licencias C1 y C2 para conducir transporte público en la SETRAN y que efectivamente son contratados, que laboran como personal operario en empresas concesionarias de transporte público colectivo, así como de las sanciones de las que pudieran ser objeto.</p>
--	--

4.2. Recomendaciones

1. Cambiar la enunciación del problema central del árbol de problemas por la siguiente frase: “el servicio de transporte público colectivo en las principales áreas metropolitanas de Jalisco ha operado durante décadas, de manera fragmentada e irregular, contraviniendo los criterios de calidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad y eficiencia que deben caracterizar al derecho ciudadano a la movilidad”.
2. Desarrollar un documento único que plasme de manera coherente sus objetivos de política pública, sus procesos regulatorios y operativos, así como sus resultados esperados.
3. Que el Registro Estatal de Movilidad y Transporte incluya información sobre motores de los vehículos.
4. Que el Sistema Integrado de Recaudo publique información periódica sobre el número de viajes que se realizan en cada modalidad.
5. Monitorear el grado de satisfacción de las personas usuarias de manera más frecuente, de preferencia a través de algún mecanismo electrónico.
6. Poner en práctica una estrategia de educación cívica para persuadir a choferes y empresas concesionarias de que el sistema de sanciones tiene un auténtico fin de promover la cultura vial y no un propósito recaudatorio.

7. Que el sistema de sanciones al desempeño identifique si la infracción u omisión obedece al comportamiento del chofer en lo individual o si es imputable a la empresa concesionaria (o a ambos
8. Establecer en la SETRAN un área especializada en atender quejas y reportes de personas usuarias de transporte público colectivo con un número telefónico y una dirección de correo electrónico único, evitando que las empresas concesionarias las atiendan por su cuenta.
9. Que la SETRAN diseñe un modelo educativo de capacitación integral y por niveles donde se comience por las habilidades básicas y, anualmente, se vaya enriqueciendo con contenidos más avanzados, combinando contenidos teóricos con herramientas prácticas y de sensibilización, con énfasis en la perspectiva de género.
10. Aprovechar el diagnóstico del Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitano (POTMET) desarrollado por el IMEPLAN en 2016 para diseñar una estrategia gradual de ampliación de la red de transporte público colectivo en zonas de baja cobertura del servicio comunitario.
11. Instalar una mesa multiactor desde la que se diseñe una estrategia integral para crear un sistema concesionado de transporte seguro, basado en unidades vehiculares adaptadas a las condiciones de infraestructura urbana en zonas con baja cobertura (servicio comunitario), regulado y supervisado por la SETRAN.
12. Actualizar los datos sobre emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) de 2020 en adelante.
13. Desarrollar una plataforma de información integral y de fácil utilización sobre el servicio de transporte público para la ciudadanía que incluya el mapa de todas las rutas de transporte público, sus paradas, horarios de servicio, frecuencia de paso y localización de origen y destino, basadas en datos oficiales actualizados.
14. Instalar una mesa multiactor desde la que se diseñe una estrategia integral que permita que el proceso de renovación vehicular en las áreas periféricas del AMG esté acompañado de acciones de infraestructura vial adecuada.
15. Revisar que la oferta de unidades de transporte público colectivo se haga en función de la demanda por servicio en cada ruta, especialmente en horas pico.
16. Actualizar o bien, homologar las Normas Generales de Carácter Técnico Número SM/01/S.M./2013 y SM/02/S.M./2014, pues ambas regulan y explicitan los mecanismos para la obtención de licencias C1 y C2 para conducir vehículos de transporte público masivo y colectivo.
17. Diseñar un software especializado, una interfaz o una herramienta informática que permita el control eficaz de identificación y seguimiento de las personas que se capacitan, obtienen licencia de conducir para el transporte público colectivo, laboran como personal operario en empresas concesionarias y su desempeño.

Anexo 3. L. Ficha informativa de la Evaluación

Entidad evaluadora externa:	Descifra Investigación Estratégica, Social, Política y de Mercado S.C. (Demoscópica México)
Investigador principal:	Dr. Carlos Luis Moreno Jaimes
Equipo de investigación:	Mtra. Itzel Alejandra Hernández García, investigadora asociada. Mtra María del Mar Morales Burkle, investigadora Valentina Ponce López, asistente de investigación Ana Canales Quiñones, diseño editorial Daniela Escoto Villalobos, diseño editorial Cristina Valencia Clemente, producción audiovisual Galileo Beethoven Genaro Domínguez, producción audiovisual
Forma de contratación	Licitación Pública Nacional LPN170/2021/partida 3
Costo total	\$1,169,999.20 Un millón ciento sesenta y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 20/100 M.N.
Fuente de financiamiento	Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco

Unidad de evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la Unidad de evaluación	Mónica Ballescá Ramírez
Equipo técnico de la Unidad de evaluación	Selene Liliana Michi Toscano

Anexo 4. Instrumentos de recopilación de datos utilizados

4.1. Protocolos de entrevistas a funcionariado

4.1.1. Protocolo de entrevista con Amílcar López Zepeda, Director General de Transporte Público

Buenos días, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación.

Mi nombre es Carlos Moreno, soy el coordinador general de esta evaluación que se realiza a través de la empresa Demoskópica para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

Fecha:	6 de enero de 2022
Hora:	11:00 – 12:30

Nombre del entrevistado:	Amílcar López Zepeda
Cargo:	Director General de Transporte Público
Observaciones:	Acompaña Carolina González Angulo

1. ¿A que problema respondió el cambio de modelo hombre-camión a ruta empresa? ¿Cuál fue el problema fundamental que respondió esta política?
2. ¿Cuáles eran los grandes problemas del modelo hombre-camión?
3. En su fase inicial, el modelo de ruta-empresa solamente participó 10% de las unidades de servicio público ¿qué falló?
4. ¿Qué es lo que se está haciendo diferente en esta administración para asegurar que el cambio esperado se dé?
5. ¿Cuál es el principal incentivo para que un transportista quiera migrar al modelo empresarial?

6. ¿En que consiste el mecanismo financiero del modelo?
7. ¿Existe material documental/normativo respecto a sistema integrado de recaudo?
8. ¿Existe material documental respecto a la reducción de siniestralidades?
9. Respecto a las capacitaciones de los choferes ¿Qué área de la SETRAN es la responsable de coordinar estos cursos?

4.1.2. Protocolo de entrevista con Dirección de Seguridad Vial

Buenos días/tardes, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre Mi Transporte y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Fecha:	21 de enero de 2022
Hora:	11:00 am – 12:30 pm

Nombre del entrevistado:	Carolina González Angulo
Cargo:	Coordinadora de Planeación y Programación
Observaciones:	
Nombre del entrevistado:	Jonadab Martínez García
Cargo:	Director General de Seguridad Vial
Observaciones:	
Nombre del entrevistado:	Luz María Curiel Leal
Cargo:	Jefe de Departamento de Investigación Vial
Observaciones:	

Nombre del entrevistado:	Rocío Citlalli Espinoza Morquecho
Cargo:	Directora de Investigación y Cultura Vial
Observaciones :	
Nombre del entrevistado:	Saúl Alveano Aguerrebere
Cargo:	Coordinador General de Proyectos Estratégicos B
Observaciones :	

1. ¿Qué medidas se tomaron durante el inicio de la pandemia (marzo-diciembre 2020) en el sistema de transporte público? ¿qué persiste y qué no?
2. ¿Se tiene información sobre los accidentes e incidentes de las unidades de transporte?
 ¿Cómo han cambiado los accidentes en los últimos años? ¿Hay algún documento con los datos actualizados a diciembre de 2021? ¿A qué factores responden la disminución de accidentes de 2018 a la fecha? Por ejemplo, en 2018 fueron 18,834 y el 2021 4,612.
 Respecto de las personas fallecidas en el lugar del accidente que reporta la SETRAN y las víctimas mortales relacionadas con el Transporte hay una diferencia en los datos, ¿qué explica esa diferencia?
 - 2.1. ¿Cuáles son las acciones intencionadas para reducir la mortalidad y la morbilidad de los accidentes con participación del transporte público? ¿Qué estrategia se ha seguido?
 - 2.2. Sobre las escuelas capacitadoras, ¿cómo ha sido la migración a plataformas digitales? ¿Y qué temas se abordan?
 - 2.3. Respecto de los contenidos temáticos de los programas de capacitación ¿están diseñados con enfoque de género? ¿Hay cursos respecto del goce de derechos de otras situaciones vulnerables como personas adultas mayores y personas con discapacidad? ¿Podemos tener acceso a ello?
 - 2.4. ¿Estos cursos se dan a todos los conductores del transporte público?
 - 2.5. ¿Cómo se les capacita, se les supervisa, sanciona y se monitorea la tasa reincidencia? ¿Cuál es la sanción para aquellos conductores que no asistan a los cursos?
3. ¿La información generada en torno a la Estrategia Mi Transporte se usa para redefinir estrategias de mejora?
4. ¿Cuál es el rol de la SETRAN con el personal operativo de las unidades de transporte público? ¿Cómo reciben quejas del comportamiento de los choferes o de situaciones que ocurren en las unidades? ¿Cómo monitorean la reincidencia? ¿Cómo monitorean, por ejemplo, los robos o el acoso a mujeres? ¿para esto último hay algún protocolo de atención?
 - 4.1. Tengo entendido, entonces, que para MI MACRO PERIFÉRICO ya hay un protocolo de atención a violencia sexual, ¿pero todavía no hay para el resto del transporte público?
 - 4.2. ¿Podemos tener acceso a la estadística del número de personal operativo desagregado por sexo?
 - 4.3. ¿Cómo se hace el monitoreo a las unidades?

5. ¿Se ha incorporado la perspectiva de género en el diseño, seguimiento y monitoreo de la Estrategia Mi Transporte? ¿cómo?
6. ¿Qué otros actores de otros sectores se deben tener en el radar de la evaluación (empresas de transporte, empresas operarias de la infraestructura del pago electrónico, sindicatos, asociaciones, etc.)?
7. ¿Qué otros actores gubernamentales se deben tener en el radar de la evaluación? Surgió el tema de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, ¿tienen pensado ampliar la participación que tienen con ellos para seguir socializando los temas de violencia sexual en el transporte?

I. Perspectiva de Mi Transporte

1. Desde su perspectiva, ¿Qué resultados ha tenido la Estrategia Mi Transporte? / ¿para qué ha servido?
2. ¿Cuáles son los principales retos de corto, mediano y largo plazos que tiene la Estrategia Mi Transporte?
3. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el funcionamiento de la Estrategia Mi Transporte en general?

II. Expectativas de la evaluación participativa

1. ¿Cuál es su expectativa del proceso de evaluación participativa de la Estrategia Mi Transporte?
2. ¿Cuáles son sus expectativas del rol que usted tendrá en la evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte?

4.1.3. Protocolo de entrevista con la Licenciada Verónica Rosales Briseño, Directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte

Buenos días, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación.

Mi nombre es Carlos Moreno, soy el coordinador general de esta evaluación que se realiza a través de la empresa Demoscópica para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

Fecha:	14 de febrero de 2022
Hora:	10:00 – 11:40

Nombre del entrevistado:	Verónica Rosales Briseño
Cargo:	Directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte
Observaciones:	

I. El registro estatal de movilidad y transporte y limitaciones en la pasada administración

1. ¿Qué papel tiene el Registro Estatal de Movilidad y Transporte dentro de la Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público?
2. En una presentación del Modelo Integrado de Movilidad, se señala que el registro estatal de movilidad y transporte de la administración pasada era “archivo muerto e inconcluso”. ¿Por qué se dice eso? ¿Qué ocurrió con aquel registro?
3. Según hemos investigado, la principal base legal vigente de la política de transporte público colectivo, además de la Ley de Movilidad y Transporte de 2013 y su reglamento, es el Programa General de Transporte (PGT) 2016. ¿No hay un programa más reciente?
4. En la documentación que hemos revisado se señala que, en la fase inicial del modelo “ruta-empresa”, solo participó 10% de las unidades del servicio público. ¿Por qué ocurrió esto?
5. También se habla de que la situación financiera de algunas rutas-empresa eran insostenibles. ¿Qué evidencia documental existe de ello?
6. ¿Por qué se extinguió el Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana en 2017?

II. El modelo de concesión actual

7. ¿Cuál es la diferencia entre una concesión, un permiso, un permiso temporal y una subrogación?
8. El artículo sexto transitorio de la ley dice que los concesionarios que contaban con alguna concesión en el momento en que la ley se publicó iban a conservar sus derechos. ¿Qué consecuencia tuvo este artículo transitorio para la reestructuración del transporte público durante la administración anterior y en la actual?
9. A grandes rasgos, ¿cuáles son los criterios más importantes para que una empresa pueda recibir la concesión para operar una ruta bajo el nuevo modelo?
10. ¿Puede una persona física ser concesionaria de una ruta o tiene que ser obligatoriamente una persona jurídica? Nota: La Ley de Movilidad y Transporte de 2013 dice que la concesión para servicio masivo o colectivo de pasajeros debe otorgarse a una persona jurídica (art. 99, fracción II). Sin embargo, el artículo 121 fracción I habla de que los concesionarios serán personas físicas o jurídicas. Nos parece contradictorio.
11. La misma ley dice que las concesiones duran 10 años y pueden prorrogarse por otros 10. ¿A quién se le da derecho a prorrogar su concesión y quién tiene que volver a concursar para obtenerla?
12. ¿Existen límites al número de concesiones que una persona puede tener?
13. Nos interesa entender bien el concepto de “competencia ruinosa”, pues es uno de los criterios para otorgar una concesión. La ley habla de que no se ponga en riesgo la “rentabilidad razonable” de un concesionario (que su tasa interna de retorno sea, al menos, de 12%). ¿Por qué es tan importante este criterio?

III. Resultados e información disponible

14. ¿Cuáles han sido los resultados de la Estrategia Mi Transporte? ¿cuáles son los indicadores para medir avances y resultados?

15. ¿Cuáles son los principales retos de corto, mediano y largo plazos que tiene la Estrategia Mi Transporte?
16. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el funcionamiento de la Estrategia Mi Transporte en general?
17. Le agradeceríamos que nos ofrezca un panorama general sobre la situación actual del servicio de transporte público en términos numéricos, considerando los siguientes elementos:
 - a. ¿Cuántas rutas (troncales, complementarias y de otro tipo) están concesionadas, permissionadas y subrogadas y por cuánto tiempo? Nota: Según el PGT de 2016, se contemplan 18 rutas troncales, 50 rutas complementarias y 36 rutas concesionadas (no entendemos esta tercera categoría). ¿Esos datos siguen siendo vigentes?
 - b. ¿Cuántas de esas rutas se habían concesionado antes de la promulgación de la ley vigente y por cuánto tiempo?
 - c. ¿son todas de tipo ruta-empresa o todavía subsisten algunas de tipo hombre-camión?
 - d. ¿Subsisten algunas rutas del extinto Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana?
 - e. ¿Cuántas empresas tienen actualmente una concesión bajo el modelo ruta-empresa?
 - f. ¿Todas esas cuentan con tecnología para leer la tarjeta inteligente?
 - g. ¿Cuántas unidades existen operando bajo cada modalidad?
 - h. ¿Cuántos choferes están registrados bajo cada modalidad?
 - i. ¿Cuántos choferes son mujeres?
 - j. ¿Existe un inventario sobre la infraestructura de accesibilidad en las unidades?
 - k. ¿Existe un mapa de todas las rutas?
 - l. ¿Cómo se alimenta toda esta estadística?
 - m. ¿Cómo se usa esa estadística para la toma de decisiones?

IV. Otros temas

18. ¿Cuáles son los planes operativos que regulan a cada ruta?
19. ¿Qué otros actores gubernamentales se deben tener en el radar de la evaluación?
20. ¿Qué otros actores de otros sectores se deben tener en el radar de la evaluación (empresas de transporte, empresas operarias de la infraestructura del pago electrónico, sindicatos, asociaciones, etc)?

V. Expectativas de la evaluación participativa

21. ¿Cuál es su expectativa del proceso de evaluación participativa de la Estrategia Mi Transporte?
22. ¿Cuáles son sus expectativas del rol que usted tendrá en la evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte?

4.1.4. Protocolo de entrevista. Área de supervisión al Transporte. Isaías Ramírez

Buenos días, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación.

Mi nombre es Carlos Moreno, soy el coordinador general de esta evaluación que se realiza a través de la empresa Demoskópica para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

Fecha:	15 de febrero de 2021
Hora:	9:00 – 10:40

Nombre del entrevistado:	Isaías Ramírez
--------------------------	----------------

Cargo:	Director del área de Supervisión al Transporte
Observaciones	Acompaña Carolina González
:	

I. Supervisión al transporte.

1. ¿Cambió en algo la supervisión al transporte público con el cambio de modelo hombre-camión a ruta-empresa?
2. ¿Cómo supervisaron los protocolos sanitarios¹⁴ durante la primera etapa de la pandemia (marzo a diciembre 2020) en las unidades de transporte público?
3. ¿Cómo supervisaron los protocolos sanitarios de 2020 a la fecha en las unidades de transporte público?
4. ¿Cómo supervisan que las unidades cumplan con el Reglamento de la Ley? ¿Qué elementos supervisan en las unidades de transporte y rutas? ¿De las rutas, el cumplimiento de derroteros, tiempos, paradas, entre otros?
5. ¿Supervisan el funcionamiento de los sistemas de pago? ¿Supervisan que las unidades cumplan con la infraestructura para accesibilidad-rampas, escalones, asientos exclusivos, entre otros?
6. ¿Cuál es la estadística de accidentes e incidentes viales en los participan unidades de transporte público -histórico de 2018 a la fecha? ¿Cuál es la diferencia entre accidentes e incidentes?
7. ¿Cómo supervisan los accidentes/incidentes de viales donde se ven involucradas las unidades de transporte público? ¿Quiénes registran y cómo se coordinan? ¿Cómo se registran? ¿En dónde? ¿Cómo ha afectado la figura del primer respondiente para el registro? ¿Por qué se dice que ha habido un subregistro de accidentes/incidentes? ¿Influye la disminución de policías viales? ¿Influye la figura del primer respondiente?
8. ¿Qué mecanismos de coordinación tienen con la Policía Vial?
9. ¿Con qué otras instancias se coordinan para supervisar las unidades del transporte?
10. ¿Qué mecanismos de quejas y denuncias tienen las unidades? ¿Cómo se procesan? ¿Cómo se sanciona a los conductores o concesionarios?
11. ¿Se implementan protocolos de violencia contra las mujeres en las unidades? ¿Cómo supervisan su vigilancia?

II. Resultados e información disponible

12. ¿Cuáles han sido los resultados de la Estrategia Mi Transporte? ¿cuáles son los indicadores para medir avances y resultados?
13. ¿Cuáles son los principales retos de corto, mediano y largo plazos que tiene la Estrategia Mi Transporte?
14. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el funcionamiento de la Estrategia Mi Transporte en general?

III. Otros temas

15. Nueva Ley Orgánica de 2018
16. ¿Qué otros actores gubernamentales se deben tener en el radar de la evaluación?

¹⁴ Los protocolos están establecidos en el Decretos de Salud y en el Libro Blanco.

17. ¿Qué otros actores de otros sectores se deben tener en el radar de la evaluación (empresas de transporte, empresas operarias de la infraestructura del pago electrónico, sindicatos, asociaciones, etc)?

IV. Expectativas de la evaluación participativa

18. ¿Cuál es su expectativa del proceso de evaluación participativa de la Estrategia Mi Transporte?

19. ¿Cuáles son sus expectativas del rol que usted tendrá en la evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte?

4.1.5. Protocolo de entrevista con la licenciada Mariana Bulos Rodríguez, Directora del Sistema Integrado de Recaudo

Buenos días, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación.

Mi nombre es Carlos Moreno, soy el coordinador general de esta evaluación que se realiza a través de la empresa Demoskópica para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

Fecha:	24 de marzo de 2022
Hora:	10:00 - 11:00

Nombre del entrevistado:	Mariana Bulos Rodríguez
Cargo:	Directora del Sistema de Recaudo
Observaciones:	Acompaña Carolina González

I. Aspectos generales del sistema integrado de recaudo

1. Desde su perspectiva, ¿cuál es la función principal del Sistema Integrado de Recaudo como parte de la Política Mi Transporte?
2. La Norma General de Carácter Técnico del Sistema Integrado de Recaudo publicado en febrero de 2020 sustituye a otra norma técnica similar que se había publicado en 2016. ¿Por qué se expidió una nueva norma técnica? ¿En qué es diferente a la anterior?
3. ¿Qué tipo de información genera el sistema y cómo se utiliza en la toma de decisiones? (Por ejemplo, el sistema podría informar sobre el tamaño de la demanda, las rutas más demandadas, los horarios pico, etc.). Pedir respaldo documental de dicha información.
4. Nos han reportado que hay unidades que todavía hacen cobro en efectivo, pero no a través de las alcancías electrónicas. ¿Por qué sigue ocurriendo esto?
5. ¿Cuáles son los principales logros que el sistema ha tenido en los últimos tres años?
6. ¿Cuáles son los principales problemas que suelen presentarse en la operación del sistema?
7. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el funcionamiento del sistema integrado de recaudo?

II. Expectativas de la evaluación participativa

1. ¿Cuál es su expectativa del proceso de evaluación participativa de la Estrategia Mi Transporte?
2. ¿Cuáles son sus expectativas del rol que usted tendrá en la evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte?

4.1.6. Protocolo de entrevista con el Licenciado Diego Monraz Villaseñor, Secretario de Transporte de Jalisco

Buenos días, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación.

Mi nombre es Carlos Moreno, soy el coordinador general de esta evaluación que se realiza a través de la empresa Demoskópica para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

Fecha:	6 de abril de 2022
Hora:	10:30-11:30

Nombre del entrevistado:	Diego Monraz Villaseñor
Cargo:	Secretario de Transporte Jalisco
Observaciones:	Acompaña Carolina González

1. En el Acuerdo del 25 de febrero de 2019 se establece que la política de Mi Transporte se refiere al reordenamiento y modernización de las rutas del transporte colectivo, es decir no incluye al transporte masivo como Mi Macro Periférico, Mi Macro Calzada y el Tren Ligero. Sin embargo, la entrada en funcionamiento de Mi Macroperiférico en marzo de este año, está generando impactos en el servicio de transporte en general. Desde su perspectiva, ¿cómo está afectando Mi Macro Periférico al servicio de transporte colectivo?
2. En la investigación que hasta el momento hemos hecho, nos hemos dado cuenta de que el proceso de otorgamiento de concesiones bajo el nuevo modelo ruta-empresa se llevó a cabo considerando a los actores que ya operaban las rutas bajo el modelo hombre-camión. ¿Por qué se decidió seguir esta estrategia y por qué no se abrió el proceso a actores nuevos, incluso de carácter nacional?
3. A lo largo de nuestra investigación hemos visto que sigue imperando el sistema de pollas como medio de pago retribuciones a los choferes. ¿Considera usted que esta práctica va en detrimento de la calidad del servicio, particularmente porque es un incentivo a competir por el pasaje?
4. ¿Por qué se optó por el Sistema Interoperable de Recaudo tal como funciona en la actualidad, es decir, con operadoras de recaudo contratadas directamente por los concesionarios, el fideicomiso y la cámara de compensación?
5. Algunas de las empresas concesionarias opinan que el Sistema Interoperable de Recaudo “les jinetea” el dinero porque los pagos se les hacen mes a mes y que ellos preferirían un sistema mucho más directo y ágil. ¿Qué opinión tiene de eso?
6. Desde su perspectiva, ¿qué cambios positivos ha tenido esta política en el servicio de transporte público luego de tres años de su implementación? ¿Qué evidencia hay de esos cambios?
7. ¿Cuáles son los retos de la política?

4.1.7. Protocolo de entrevista con Miguel Ángel Sánchez Santiago, Director de Transporte de Pasajeros

Buenos días, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación. Mi nombre es Carlos Moreno, soy el coordinador general de esta evaluación que se realiza a través de la empresa Demoskópica para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Fecha:	01 de abril de 2022
--------	---------------------

Hora:	13:00 – 14:00
Nombre del entrevistado:	Miguel Ángel Sánchez Santiago
Cargo:	Director de Transporte de Pasajeros
Observaciones:	Acompaña David Villa- Coordinador Especializado K

1. ¿Cómo se dio o en qué consistió el proceso de concesión? Desde la licitación ¿cuáles eran sobre todo los requisitos más importantes desde la perspectiva de ustedes como autoridad para otorgar la concesión a una ruta?
2. ¿Cómo fue el proceso de agrupamiento o conformación de las rutas-empresa?
3. Para otorgar una concesión ¿Cuáles eran los requisitos importantes?
4. Sobre los planes operativos de las rutas ¿de qué se tratan?

4.1.8. Protocolo de entrevista con la Dirección de Investigación y Cultura Vial

Buenos días, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre el diseño, implementación y resultados de Mi Transporte. Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación. Mi nombre es Itzel Hernández, de la empresa Demoskópica para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Fecha:	30 de mayo de 2022
Hora:	11:00 – 12:30

Nombre del entrevistado:	Rocío Citlalli Espinoza Morquecho
Cargo:	Directora de Investigación y Cultura Vial
Observaciones:	Antonio González Tejada- Coordinador del Área de Soporte Público de Capacitación

1. Respecto a capacitaciones al personal operativo de transporte público, revisando la norma técnica del 2014 ¿es esta norma técnica en la que están ustedes?
2. Se dice que el modelo de capacitación es la base primera de toda la norma técnica para desplegar de ahí los cursos y, desplegar la curricula que deben observar los centros de capacitación y el correspondiente proceso de certificación. ¿Cuál es el modelo de capacitación?
3. ¿Debido a pandemia los cursos se siguen haciendo de manera virtual, presencial o híbrido? ¿Hicieron algún otro tipo de cambio?
4. ¿Estos cursos de sensibilización también los impartían ustedes o solo los centros?
5. Muchos de los operadores nos manifestaban que para ellos les genera pues un costo importante de tiempo que ellos le tienen que destinar a los cursos, más allá de la carga horaria. En muchos casos no hay apoyo de las empresas el costo les representa una carga importante en la economía de sus familias, porque son cursos anuales ¿Reciben quejas de esto?
6. ¿Cómo opera en la realidad las certificaciones de las escuelas?
7. ¿Podrían brindar un panorama más amplio sobre el Programa de Mujeres Conductoras?

4.2. Protocolos grupos de discusión

4.2.1 Protocolo del grupo de discusión con mujeres usuarias del transporte público en el AMG

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en este grupo focal para conversar a profundidad sobre su experiencia como usuarios del transporte público en el AMG. Todas sus opiniones son muy importantes, no hay respuestas correctas o incorrectas, entre ustedes pueden estar o no de acuerdo en algunos aspectos y las diferencias con respeto son bienvenidas porque permiten conocer y valorar diferentes puntos de vista.

Queremos pedirles su permiso para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, no nos queremos perder nada de sus opiniones y las notas no son suficientes.

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre la Estrategia Mi Transporte y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Les pido que por favor cada uno de ustedes se presente, nos diga su nombre y dónde vive

I. COBERTURA

- ¿Con qué frecuencia utilizan ustedes el servicio de transporte público?
- En los lugares donde ustedes viven, ¿qué tanta disponibilidad hay del servicio? ¿Pasan seguido los autobuses? ¿Cada cuánto tiempo pasa el autobús?
- ¿Y qué nos pueden decir de la disponibilidad del servicio en los lugares hacia donde ustedes se trasladan (trabajo, clínica, supermercado, etc.)?
- ¿Cuántas rutas del transporte público tienen que tomar desde el inicio hasta el final de su traslado? Para completar su viaje, ¿tienen que caminar mucho o bien tomar otros medios de transporte? ¿Cuáles son esos otros medios (caminar, mototaxi, taxi, uber)?
- ¿Aproximadamente cuánto gastan al día en esos otros medios de transporte?
- En caso de que no haya disponibilidad de transporte público en donde ustedes viven, ¿cómo solucionan sus necesidades de transportación?

II. CALIDAD DEL SERVICIO

- ¿Qué opinión tienen en general sobre la calidad del servicio de transporte público que comúnmente utilizan?
- ¿Conocen lo que son las “rutas-empresa”? ¿Qué tanto ha cambiado, desde su perspectiva, la calidad del servicio con las rutas-empresa, en comparación con el modelo hombre-camión?
- ¿Qué opinan sobre el trato que los choferes dan a las personas usuarias? ¿Es cordial o descortés?
- ¿Qué opinan sobre las condiciones de limpieza e higiene en los autobuses?
- Durante los primeros 10 meses de la pandemia del COVID-19, ¿qué tanto dirían ustedes que los autobuses mantenían medidas de higiene adecuadas? ¿Qué tanto los pasajeros utilizaban cubrebocas? ¿y los choferes?
- ¿Qué opinan sobre el equipamiento de los autobuses? ¿Es apropiado para las necesidades de ustedes en particular? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Qué tan seguras se sienten ustedes durante su trayecto en el transporte público y por qué? ¿Qué aspectos les causan incomodidad o miedo?
- ¿Qué opinan sobre la manera en que los choferes manejan la unidad? ¿Son cuidadosos al conducir? ¿Respetan a otros automovilistas, motociclistas o personas que viajan en bicicleta? ¿Cuidan la seguridad de los peatones?

III. MEDIOS DE PAGO

- ¿Generalmente cómo pagan su pasaje de autobús? ¿Usan dinero en efectivo o tarjetas electrónicas? ¿o ambas?
- ¿Qué tal funcionan los lectores de tarjetas en las unidades de transporte público?
- En Jalisco existe una tarjeta llamada “Mi Movilidad” que puede utilizarse para pagar la tarifa de varios medios de transporte (macrobus, tren ligero, las rutas de autobús). ¿La conocen? En su opinión, ¿qué tal funciona?

IV. OTROS IMPACTOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

- ¿Qué tan clara es la información del transporte público en temas como las tarifas, los horarios de servicio, el cambio de rutas, etc.?
- Considerando el funcionamiento del transporte público en los últimos años ¿qué tanto dirían ustedes que la gente está dispuesta a utilizarlo en lugar de sus automóviles particulares?
- ¿Dirían que las unidades del transporte público son causantes de muchos accidentes viales? ¿por qué?
- ¿Cuáles dirían que son las principales ventajas de usar el transporte público?
- ¿Cuáles son las principales desventajas?
- ¿Qué recomendaciones harían ustedes para mejorar el servicio de transporte público?

Agradecimiento y despedida

4.2.2. Protocolo grupo de discusión con personas que viven en zonas de baja cobertura de transporte público colectivo

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en este grupo focal para conversar a profundidad sobre su experiencia como usuarios del transporte público en el AMG. Todas sus opiniones son muy importantes, no hay respuestas correctas o

incorrectas, entre ustedes pueden estar o no de acuerdo en algunos aspectos y las diferencias con respeto son bienvenidas porque permiten conocer y valorar diferentes puntos de vista.

Queremos pedirles su permiso para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, no nos queremos perder nada de sus opiniones y las notas no son suficientes.

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre la Estrategia Mi Transporte y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Les pido que por favor cada uno de ustedes se presente, nos diga su nombre y dónde vive

I. COBERTURA

1. ¿Tienen que desplazarse diariamente para realizar alguna actividad cotidiana?
2. ¿Qué tanto tienen que desplazarse diariamente?
3. ¿Qué tan lejos son sus desplazamientos diarios?
4. ¿Cómo lo hacen?

Matriz individual

Platíquenos su recorrido.

0. En qué colonia comienza/motivo del desplazamiento
1. A qué hora empieza y de donde sale
2. Hacia qué punto llegan caminando, cuánto tiempo hizo caminando
3. De donde llegó caminando, a su siguiente parada ¿cómo se desplazan, qué tipo de transporte toman?
4. ¿Ese transporte que toman, cuándo se tarda en pasar o bien cuánto esperan?
¿Cuánto les cobra?
¿Cuánto dura el trayecto al siguiente punto?
5. ¿Cuál es su siguiente punto?
¿Cuál transporte toma?
¿Cuánto tarda en pasar?
¿Cuánto cobra?
¿Cuánto dura el trayecto al siguiente punto?
6. Tiempo total de traslado.
7. Costo total
8. Número de medios de transporte utilizados en total
9. **¿Cómo es su regreso?**
A qué hora realiza su regreso.
10. Costo total
11. Número de medios de transporte utilizados en total
12. Costo total del día

II. CALIDAD DEL PRIMER SERVICIO QUE TOMAN

5. ¿Cómo son esos otros medios de transporte? (mototaxis, combis, taxis pirata)
6. ¿cuánta gente viaja?
7. ¿qué tan seguros se sienten a bordo de esos transportes?
8. ¿Quiénes operan esos medios de transporte?
9. ¿Cómo maneja el chofer? ¿Cómo es el trato del chofer?
10. ¿Siguen rutas establecidas? ¿las cambian constantemente?

11. ¿Con qué frecuencia pasan? ¿Cuáles son sus horarios?
12. ¿Han presenciado accidentes?
13. ¿Han presenciado actos delictivos a bordo de esas unidades?
14. ¿Con quién pueden quejarse del mal servicio o trato?
15. ¿Han notado si esos servicios son usados por personas adultas mayores o personas con discapacidad?

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO

16. ¿Qué opinión tienen en general sobre la calidad del servicio de transporte público que comúnmente utilizan?
17. ¿Conocen lo que son las “rutas-empresa”? ¿Qué tanto ha cambiado, desde su perspectiva, la calidad del servicio con las rutas-empresa, en comparación con el modelo hombre-camión?
18. ¿Qué opinan sobre el trato que los choferes dan a las personas usuarias? ¿Es cordial o descortés?
19. ¿Qué opinan sobre las condiciones de limpieza e higiene en los autobuses?
20. Durante los primeros 10 meses de la pandemia del COVID-19, ¿qué tanto dirían ustedes que los autobuses mantenían medidas de higiene adecuadas? ¿Qué tanto los pasajeros utilizaban cubrebocas? ¿y los choferes?
21. ¿Qué opinan sobre el equipamiento de los autobuses? ¿Es apropiado para las necesidades de ustedes en particular? ¿Por qué sí o por qué no?
22. ¿Qué tan seguras se sienten ustedes durante su trayecto en el transporte público y por qué? ¿Qué aspectos les causan incomodidad o miedo?
23. ¿Qué opinan sobre la manera en que los choferes manejan la unidad? ¿Son cuidadosos al conducir? ¿Respetan a otros automovilistas, motociclistas o personas que viajan en bicicleta? ¿Cuidan la seguridad de los peatones?

III. MEDIOS DE PAGO

- 20 ¿Generalmente cómo pagan su pasaje de autobús? ¿Usan dinero en efectivo o tarjetas electrónicas? ¿o ambas?
- 21 ¿Qué tal funcionan los lectores de tarjetas en las unidades de transporte público?
- 22 En Jalisco existe una tarjeta llamada “Mi Movilidad” que puede utilizarse para pagar la tarifa de varios medios de transporte (macrobus, tren ligero, las rutas de autobús). ¿La conocen? En su opinión, ¿qué tal funciona?

IV. OTROS IMPACTOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

23. ¿Qué tan clara es la información del transporte público en temas como las tarifas, los horarios de servicio, el cambio de rutas, etc.?
24. Considerando el funcionamiento del transporte público en los últimos años ¿qué tanto dirían ustedes que la gente está dispuesta a utilizarlo en lugar de sus automóviles particulares?
25. ¿Dirían que las unidades del transporte público son causantes de muchos accidentes viales? ¿por qué?
26. ¿Cuáles dirían que son las principales ventajas de usar el transporte público?
27. ¿Cuáles son las principales desventajas?
28. ¿Qué recomendaciones harían ustedes para mejorar el servicio de transporte público?

Agradecimiento y despedida

4.2.3. Protocolo del grupo de discusión con choferes del transporte público

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en este grupo focal para conversar a profundidad sobre su experiencia como choferes de las rutas del transporte público en el AMG. Todas sus opiniones son muy importantes, no hay respuestas correctas o incorrectas, entre ustedes pueden estar o no de acuerdo en algunos aspectos

y las diferencias con respeto son bienvenidas porque permiten conocer y valorar diferentes puntos de vista.

Queremos pedirles su permiso para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, no nos queremos perder nada de sus opiniones y las notas no son suficientes.

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre la Estrategia Mi Transporte y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Les pido que por favor cada uno de ustedes se presente, nos diga su nombre y en qué ruta trabaja.

I. El nuevo modelo ruta-empresa

1. ¿Cómo entienden ustedes el nuevo modelo de transporte al que se le llama “ruta-empresa”? Desde su punto de vista ¿En qué consiste y en qué es diferente al modelo “hombre-camión” de antes?
2. ¿Cómo ha cambiado la dinámica de su trabajo a partir del surgimiento del modelo ruta-empresa en comparación con el modelo hombre-camión?
3. ¿Para ustedes como operadores de las unidades, les ha beneficiado o les ha perjudicado? ¿Por qué?
4. ¿Cómo ha funcionado el sistema de pago electrónico? ¿Cuáles son las dificultades que todavía perciben?

II. Condiciones de trabajo

5. ¿Cómo se establece la remuneración que ustedes reciben por sus servicios? ¿Es un salario fijo o variable? ¿A qué prestaciones laborales tienen derecho?
6. Hace algún tiempo, se decía que los choferes del transporte público competían por el pasaje y echaban carreritas para conseguirlo. ¿Ha cambiado esa práctica?
7. ¿Cuáles dirían ustedes que son las cosas más reconfortantes de su trabajo y cuáles las que les generan descontento o incomodidad?

III. Dinámica durante la pandemia

8. ¿Cómo cambió la dinámica de su trabajo durante los primeros 10 meses de la pandemia del COVID-19?
9. ¿Qué medidas adoptó la empresa para mantener las condiciones de higiene y protección durante la pandemia?
10. ¿Cómo ayudaron ustedes a que esas medidas se cumplieran en sus unidades?

IV. Calidad del servicio

11. Desde su experiencia reciente, ¿qué necesidades de los usuarios están siendo satisfechas por el servicio de transporte público y cuáles faltan por cubrir?
12. En evaluaciones anteriores, personas usuarias del servicio han comentado que, en ocasiones, hay un trato descortés por parte de algunos choferes. ¿Por qué consideran ustedes que ello ocurre?
13. ¿Reciben ustedes alguna sanción por fallas en su desempeño? ¿Cuáles son? ¿Quién las impone y cómo las monitorea? ¿Les parecen justas?
14. ¿Cuáles dirían que son las principales ventajas de usar el transporte público?
15. ¿Cuáles son las principales desventajas?

16. ¿Qué recomendaciones harían ustedes para mejorar el servicio de transporte público?

V. Capacitaciones de la SETRAN

- ¿En qué consisten los cursos de capacitación que reciben ustedes como choferes? ¿Qué temas abordan? ¿Cuánto duran? ¿Les parece que son apropiados para sus necesidades?
- ¿Qué aspectos cambiarían de la capacitación que reciben y por qué?

IV. Preguntas para la encuesta

Agradecimiento y despedida

4.2.4. Protocolo del grupo de discusión con empresas concesionarias del transporte público

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en este grupo focal para conversar a profundidad sobre su experiencia como empresas concesionarias de las rutas del transporte público en el AMG. Todas sus opiniones son muy importantes, no hay respuestas correctas o incorrectas, entre ustedes pueden estar o no de acuerdo en algunos

aspectos y las diferencias con respeto son bienvenidas porque permiten conocer y valorar diferentes puntos de vista.

Queremos pedirles su permiso para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, no nos queremos perder nada de sus opiniones y las notas no son suficientes.

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre la Estrategia Mi Transporte y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Les pido que por favor cada uno de ustedes se presente, nos diga su nombre y en qué ruta trabaja.

I. El nuevo modelo ruta-empresa

1. ¿Cómo entienden ustedes el nuevo modelo de transporte al que se le llama “ruta-empresa”? Desde su punto de vista ¿En qué consiste y en qué es diferente al modelo “hombre-camión” de antes?
2. ¿Quiénes de ustedes operaban unidades bajo el modelo hombre-camión? Levanten la mano.
3. ¿Cómo ha cambiado la dinámica de su trabajo a partir del surgimiento del modelo ruta-empresa en comparación con el modelo hombre-camión?
4. ¿Quiénes integran su empresa? ¿Cómo se pusieron de acuerdo para formarla?
5. ¿Cuál es la estructura de su empresa? Quiero decir, ¿cómo se organiza hacia dentro para el manejo de recursos humanos, contables, legales, de monitoreo de las unidades, etc?
6. ¿Para ustedes como empresas concesionarias, les ha beneficiado o les ha perjudicado? ¿Por qué?
7. ¿Cómo ha funcionado el sistema de pago electrónico? ¿Cuáles son las dificultades que todavía perciben?

II. Las concesiones

8. ¿Cómo fue que sus empresas recibieron el título de concesión para operar su ruta? ¿Qué dirían ustedes que fue lo que más influyó para que la obtuvieran?
9. ¿Qué compromisos asumen las empresas cuando reciben la concesión de una ruta?
10. Sabemos que existe un programa de apoyo del gobierno estatal para que sus empresas renueven su flota. ¿Qué nos pueden contar de este programa?

III. Sistema interoperable de recaudo

11. ¿Qué nos pueden comentar sobre el sistema de pago electrónico? Sobre todo nos interesa saber cómo se mueve el dinero desde que el usuario paga hasta que les llega a ustedes.
12. Existe una cámara de compensación que, nos dicen, tiene una conciliación mensual para hacerles los pagos a las empresas. ¿Qué nos pueden decir de este instrumento?

IV. Supervisión

13. ¿En qué consiste la supervisión que lleva a cabo la SETRAN en sus unidades?

14. ¿En qué consisten las sanciones que SETRAN aplica en caso de incumplimiento de la normatividad? ¿Quién asume los costos de dichas sanciones, la empresa o los choferes?
15. ¿Ustedes, como empresas, llevan a cabo alguna supervisión de sus choferes y de sus unidades? ¿En qué consiste esa supervisión?

V. Condiciones de trabajo de los choferes y capacitaciones

16. ¿Cómo se establece la remuneración que las empresas pagan a sus choferes? ¿Es un salario fijo o variable? ¿A qué prestaciones laborales tienen derecho?
17. ¿La concesión los obliga a cumplir condiciones laborales mínimas? ¿Cuáles?
18. ¿Cómo reclutan las empresas a sus choferes?
19. Preguntar sobre el problema de escasez de conductores si no sale el tema antes.
20. Sabemos de los programas de capacitación que los choferes tienen que realizar para que la SETRAN les dé o renueve sus gafetes-licencias. Además de estas capacitaciones, ¿la empresa les da otras? ¿De qué se tratan? ¿Hay apoyos por parte de la empresa o los choferes las pagan directamente?

VI. Preguntas para la encuesta y recomendaciones

Agradecimiento y despedida

4.3. Cuestionario de la Encuesta de percepción a personas usuarias del servicio y contenido del formato de observación a unidades del transporte público del AMG

1. Del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho se siente con la calidad del transporte público en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG)?

Escala en 1 a 10 _____

2. ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes problemas relacionados con el transporte público?

	1) Sí	2) No
a) Las unidades de transporte no entran en su colonia		
b) Ha tenido que usar mototaxis para conectar con rutas de transporte público		
c) Ha tenido problemas en el que, por la hora, ya no pasa el transporte por su colonia		

3. ¿Cuáles son los aspectos que más considera que se han mejorado en el último año?

Las opciones de respuesta se podrán alimentar con resultados de los GF

4. ¿Y cuáles considera que son aspectos que han empeorado?

Las opciones de respuesta se podrán alimentar con resultados de los GF

5. De acuerdo con su experiencia, ¿la entrada en funcionamiento de Mi Macroperiférico?

- 1) Mejoró sus opciones de transporte público
- 2) No tuvo ningún impacto en sus traslados
- 3) Empeoró sus opciones de transporte público

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

SEXO

EDAD

OCUPACIÓN

MUNICIPIO DE RESIDENCIA

MUNICIPIO EN DONDE TRABAJA O ESTUDIA

DISCAPACIDAD

4.4 Formato de observación. Aspectos a evaluar dentro de las unidades del transporte público del AMG

CUATRO DIMENSIONES GENERALES:

COMPONENTES 1) FÍSICOS, 2) OPERATIVOS, 3) DE SERVICIO Y 4) SALUBRIDAD

1. Componentes físicos del vehículo (unidad de transporte)

1.1. Asientos

- 1.2. Pasamanos
- 1.3. Ventanas
- 1.4. Pasillo
- 1.5. Puertas
- 1.6. Sistema de pago electrónico
- 1.7. Impresora de boletos
- 1.8. Rampa
- 1.9. Espacio para silla de ruedas
- 1.10. Escalones de ascenso y descenso de la unidad
- 1.11. Timbre
- 1.12. Espejos internos y retrovisores
- 1.13. Cámaras de vigilancia

2. Componentes de operatividad

- 2.1. Mapa de la ruta y las principales paradas
- 2.2. Señaléticas de asientos preferenciales
- 2.3. Rotulado de ruta y número de unidad
- 2.4. Información sobre atención al usuario y quejas (teléfono, instituciones, direcciones, sitio web)
- 2.5. Otra información sobre la ruta (horarios de primera y última corrida, frecuencia de paso, localización de las bases de origen y destino)

3. Componentes del servicio

- 3.1. Ascensos y descensos de usuarios
- 3.2. Trato por parte del operador hacia los usuarios
- 3.3. Desempeño de las funciones del operador
- 3.4. Densidad de usuarios durante el viaje

4. Componentes sanitarios en general y en el contexto de la pandemia por COVID-19

- 4.1. Gel antibacterial
- 4.2. Cubrebocas
- 4.3. Depósito de basura

Cada dimensión sería evaluada en cuanto a características y funciones, como se muestra a continuación:

- 1. Componentes físicos del vehículo (unidad de transporte)
 - a) Limpieza e imagen
 - b) Disponibilidad
 - c) Funcionamiento
- 2. Componentes de operatividad
 - a) Disponibilidad
 - b) Visibilidad
 - c) Estado
- 3. Componentes del servicio
 - a) Atención a la normativa
 - b) Calidad
- 4. Componentes de salubridad
 - a) Disponibilidad
 - b) Uso

Modelo de evaluación de cada uno de los elementos que compone las dimensiones generales y sus rubros:

1. Componentes físicos del vehículo (unidad de transporte)

a) Asientos

-Limpieza

1. No hay basura en el área de los asientos (bolsas de plástico, residuos de alimentos, botellas, papeles).
2. Hay poca basura en el área de los asientos y solamente es posible verla si se inspecciona minuciosamente.
3. Hay poca basura en el área de los asientos y se percibe a simple vista.
4. Hay tanta basura en el área de los asientos que es imposible no percibirla, lo que da mala imagen a la unidad.
5. No había basura al inicio del viaje o había muy poca, pero a lo largo del recorrido esta se fue acumulando.

- Imagen

1. Todos los asientos están sin daños en su imagen (sin rayones, raspaduras o daños en la pintura, fisuras, calcomanías, propaganda o publicidad, manchas de alimentos).
2. La mayoría de los asientos se encuentran en buenas condiciones (sin rayones, raspaduras o daños en la pintura, fisuras, calcomanías, propaganda o publicidad, manchas de alimentos), pero hay algunos que tienen daños en su imagen.
3. La mayoría de los asientos tiene daños en su imagen (sin rayones, raspaduras o daños en la pintura, fisuras, calcomanías, propaganda o publicidad, manchas de alimentos).
4. Todos los asientos tienen daños en su imagen (sin rayones, raspaduras o daños en la pintura, fisuras, calcomanías, propaganda o publicidad, manchas de alimentos).

- Disponibilidad

1. Menos de la mitad de los asientos están desocupados.
2. La mitad o más de los asientos están desocupados.
3. Todos los asientos están ocupados, pero no hay personas usuarias paradas.
4. Todos los asientos están ocupados y hay de 1 a 5 personas usuarias paradas.
5. Todos los asientos están ocupados y hay de 6 a 10 personas usuarias paradas.
6. Todos los asientos están ocupados y hay de 11 a 15 personas usuarias paradas.
7. Todos los asientos están ocupados y hay más de 15 personas usuarias paradas.

- Funcionamiento

1. Todos los asientos están sin daños en su estructura (sin grietas o quebrados) y fijos en la unidad (no se mueven o presentan inestabilidad) por lo que pueden ser usados sin ningún problema por los usuarios
2. Algunos asientos están con daños y/o inestables, lo que reduce un poco el número de asientos seguros para los usuarios
3. El número de asientos con daños en su estructura y/o inestables es significativo, lo que reduce considerablemente el número de asientos seguros para los usuarios (hay usuarios de pie en el pasillo mientras estos asientos con daños están vacíos)

4. Muchos asientos con daños en su estructura o inestables, incluso en algunas áreas hacen falta asientos, lo que aumenta el número de usuarios de pie y el número de asientos vacíos.

- Preferenciales

1. Los asientos preferenciales (mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, personas con discapacidad) se identifican fácilmente (por color y/o señalética) y se encuentran en buen estado (sin daños en su estructura y estables)
2. Los asientos preferenciales no se identifican fácilmente, sin embargo, se encuentran en buen estado
3. Los asientos preferenciales se identifican fácilmente, pero presentan daños en su estructura e inestabilidad, lo que los hace inseguros para los usuarios
4. Los asientos preferenciales no se diferencian de los demás asientos, además presentan daños que los hacen inseguros para los usuarios

b) Pasamanos

1. Tanto los pasamanos de los pasillos como los de los asientos se encuentran sin manchas o marcas y no están oxidados.
2. Hay algunos daños de los pasamanos (rayones, óxido, manchas, marcas).
3. Los pasamanos se ven viejos y en mal estado (con gran cantidad de rayones, óxido, manchas, marcas).
4. La unidad no cuenta con pasamanos.

c) Ventanas

1. Las ventanas no presentan daños en su imagen (sin rayones, fisuras, manchas, calcomanías, propaganda o publicidad).
2. Algunas ventanas tienen daños en su imagen, sin embargo, no se perciben fácilmente.
3. Algunas ventanas tienen daños en su imagen y se perciben a simple vista.
4. Todas las ventanas presentan algún tipo de daño en su imagen, lo que da mal aspecto a la unidad.
5. Una o más ventanas están quebradas, tienen un plástico para cubrir el daño o simplemente están sin vidrio. Los daños en las ventanas representan un riesgo para los usuarios.

d) Pasillo

1. No hay basura en el pasillo (bolsas de plástico, residuos de alimentos, botellas, papeles).
2. Hay poca basura en el pasillo y solamente es posible verla si se inspecciona minuciosamente.
3. Hay poca basura en el pasillo y se percibe a simple vista.
4. Hay tanta basura en el pasillo que es imposible no percibirla, lo que da mal aspecto a la unidad.
5. No había basura al inicio del viaje o había muy poca, pero a lo largo del recorrido esta se fue acumulando.

e) Puertas

1. Las puertas de ascenso y descenso no tienen daños en su imagen (rayones, fisuras, golpes, raspones, manchas, calcomanías, propaganda o publicidad).
2. Las puertas de ascenso y descenso tienen algunos daños en su imagen, pero son difíciles de percibir.

3. Los daños de las puertas de ascenso y descenso se perciben fácilmente.
4. Los daños de las puertas de ascenso y descenso se perciben fácilmente además representan un riesgo para el usuario (por ejemplo, que el vidrio esté quebrado).

f) Sistema de pago electrónico

1. La máquina del sistema de pago electrónico se ve limpia, sin daños en su imagen.
2. La máquina del sistema de pago electrónico tiene manchas, rayones o daños en la pintura, pero son difíciles de percibir a simple vista.
3. La máquina del sistema de pago se ve golpeada y con daños en su imagen que se perciben fácilmente.
4. La máquina del sistema de pago se ve dañada y vieja, aparentando estar fuera de uso o ser inservible.
5. La unidad no cuenta con sistema de pago electrónico.

g) Impresora de boletos

1. I. La impresora de boletos se ve limpia, sin daños en su imagen.
2. II. La impresora de boletos tiene manchas, rayones o daños en la pintura, pero son difíciles de percibir a simple vista.
3. III. La impresora de boletos se ve golpeada y con daños en su imagen que se perciben fácilmente.
4. IV. La impresora de boletos se ve dañada y vieja, aparentando estar fuera de uso o ser inservible.
5. V. La unidad no cuenta con impresora de boletos (el operador entrega al usuario el boleto de una cartera de boletos).

h) Rampa

1. Sí tiene y está en buenas condiciones para su uso
2. Sí tiene, pero no está en buenas condiciones para su uso
3. No tiene

i) Espacio para silla de ruedas

1. Sí tiene y está en buenas condiciones para su uso
2. Sí tiene, pero no está en buenas condiciones para su uso
3. No tiene

j) Escalones de ascenso y descenso de la unidad

1. Están en buenas condiciones
2. No están en buenas condiciones

k) Timbre

1. Sí funciona
2. No funciona

l) Espejos internos y retrovisores

1. Cuenta con todos los espejos internos y retrovisores, los cuales se encuentran en buen estado
2. Cuenta con todos los espejos internos y retrovisores, pero algunos de ellos no se encuentran en buen estado
3. No cuenta con todos los espejos internos y retrovisores

2. Componentes de operatividad

a) Disponibilidad y visibilidad

2.1. a. Mapa de la ruta y las principales paradas

1. Sí tiene y es fácil de ver
2. Sí tiene, pero no es fácil de ver

- 3. No tiene
- 2.2. a. Señaléticas de asientos preferenciales
 - 1. Sí tiene y es fácil de ver
 - 2. Sí tiene, pero no es fácil de ver
 - 3. No tiene
- 2.3. a. Rotulado de ruta y número de unidad
 - 1. Sí tiene y es fácil de ver
 - 2. Sí tiene, pero no es fácil de ver
 - 3. No tiene
- 2.4. a. Información sobre atención al usuario y quejas (teléfono, instituciones, direcciones, sitio web)
 - 1. Sí tiene y es fácil de ver
 - 2. Sí tiene, pero no es fácil de ver
 - 3. No tiene
- 2.5. a. Otra información sobre la ruta (horarios de primera y última corrida, frecuencia de paso, localización de las bases de origen y destino)
 - 1. Sí tiene y es fácil de ver
 - 2. Sí tiene, pero no es fácil de ver
 - 3. No tiene

b) Estado

- 2.1. b. Mapa de la ruta y las principales paradas
 - 1. En buen estado
 - 2. En mal estado
- 2.2. b. Señaléticas de asientos preferenciales
 - 1. En buen estado
 - 2. En mal estado
- 2.3. b. Rotulado de ruta y número de unidad
 - 1. En buen estado
 - 2. En mal estado
- 2.4. b. Información sobre atención al usuario y quejas (teléfono, instituciones, direcciones, sitio web)
 - 1. En buen estado
 - 2. En mal estado
- 2.5. b. Otra información sobre la ruta (horarios de primera y última corrida, frecuencia de paso, localización de las bases de origen y destino)
 - 1. En buen estado
 - 2. En mal estado

3. Componentes de servicio

a) Atención a la normativa

- 3.1. a. Ascensos y descensos de usuarios
- 3.2. a. Trato por parte del operador hacia los usuarios
- 3.3. a. Desempeño de las funciones del operador
- 3.4. a. Densidad de usuarios durante el viaje

b) Calidad

- 3.1. b. Ascensos y descensos de usuarios
- 3.2. b. Trato por parte del operador hacia los usuarios
- 3.3. b. Desempeño de las funciones del operador
- 3.4. b. Densidad de usuarios durante el viaje

4. Componentes de salubridad

a) Disponibilidad

- 4.1. Gel antibacterial
 - 1. Sí
 - 2. No
- 4.2. Cubrebocas
 - 1. Sí
 - 2. No
- 4.3. Depósito de basura
 - 1. Sí
 - 2. No

b) Uso

- 4.1. Gel antibacterial
 - 1. Todas las personas usuarias lo usan
 - 2. La mayoría de las personas usuarias lo usan
 - 3. Sólo algunas personas usuarias lo usan
 - 4. Pocas personas usuarias lo usan
 - 5. Nadie lo usa
- 4.2. Cubrebocas
 - 1. Todas las personas usuarias lo usan
 - 2. La mayoría de las personas usuarias lo usan
 - 3. Sólo algunas personas usuarias lo usan
 - 4. Pocas personas usuarias lo usan
 - 5. Nadie lo usa
- 4.3. Depósito de basura
 - 1. Todas las personas usuarias lo usan
 - 2. La mayoría de las personas usuarias lo usan
 - 3. Sólo algunas personas usuarias lo usan
 - 4. Pocas personas usuarias lo usan
 - 5. Nadie lo usa

Anexo 5. Listas de documentos revisados

- 1. Ley de Movilidad y Transporte del estado de Jalisco (10 de agosto de 2013).
- 2. Modificaciones a la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco (23 de marzo de 2019).

3. Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco (8 de noviembre de 2013).
4. Modificaciones al Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco (3 de marzo de 2020).
5. Acuerdo mediante el cual se expide el Programa General de Transporte del Estado de Jalisco (5 de noviembre de 2016).
6. Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público Mi Transporte (26 de febrero de 2019).
7. Norma General de Carácter Técnico que Especifica las Características del Sistema Integrado de Recaudo para los Sistemas de Transporte Público Masivo y Colectivo (28 de febrero de 2020).
8. Acuerdo para Apoyo a los Prestadores del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la Modalidad de Colectivo en el Área Metropolitana de Guadalajara y sus Reglas de Operación (23 de mayo de 2019).
9. Acuerdo para generar mecanismos sustentables para la renovación del parque vehicular (11 de febrero de 2020).
10. Mi Macro Periférico: Estudio Técnico (2021).
11. *Análisis de oferta-demanda de Mi Macro Periférico (2021).*
12. Bases Generales para la Capacitación de los Conductores del Servicio Público de Transporte de Personas y Objetos, así como de los Centros de Capacitación (13 de diciembre de 2008).
13. Concurso para el Otorgamiento de la Concesión de la complementaria 04 (C04) relativo a la Nueva Política Integral para el Reordenamiento, Reestructuración e Implementación del Sistema de Transporte Público “Mi Transporte” (8 de febrero de 2020)
14. Siniestralidad vial en el Estado de Jalisco 2012-2021.
15. Reforma del Reglamento Interno de la Secretaría de Transporte (8 junio de 2021).
16. Centros de Certificados con Plataforma para Cursos en Línea (31 de enero de 2022).
17. Directorio Centro de Capacitación a Certificado SETRAN 2022.
18. Currícula de la capacitación 2014-2019 y 2019-2022.
19. Acuerdo para Apoyo a los Prestadores del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el AMG, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos, para Generar Mecanismos Sustentables para la Renovación del Parque Vehicular (11 de febrero de 2020).
20. Matriz de Indicadores por Resultados 2019, 2020, 2021, 2022.
21. Rutas anteriores y actuales de transporte colectivo.
22. Padrón de solicitudes presentadas en la Convocatoria de Autorizaciones Temporales y Modificación de Ruta, Itinerarios, Horarios y Frecuencias para la Prestación del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en la modalidad de Colectivo.
23. Título de Concesión Complementaria C26.
24. Título de Concesión Complementaria C126-V1.
25. Acuerdo de Modifica las Reglas de Operación del Programa Emergente de Rescate Mediante el cual se Otorga Apoyo Económico a los Prestadores de Servicio Público como parte del Programa de Renovación del Parque Vehicular (10 de junio de 2021).
26. Reglamento Interno de la Secretaría de Transporte del Estado de Jalisco (5 de enero de 2019).
27. Plan de Operación.
28. Información de mapas, rutas, paradas y otros temas de SETRAN (2019).

29. Aprobación de las Tarifas Técnicas del Servicio Público de Transporte de Pasajeros Colectivo para las Rutas-Empresas del AMG y de Puerto Vallarta (25 de octubre de 2018).
30. Manual para conductores de transporte público colectivo y masivo: licencia tipo C2.
31. Iniciativa mexicana de seguridad vial (2008).
32. Manual de capacitación: Conducción Técnica Económica (2014).
33. Manual de capacitación: Desarrollo Humano (2014).
34. Manual de capacitación: Ley y Reglamento (2014).
35. Manual de capacitación: Salud y Atención (2014).
36. Reforma al artículo 17 de la ley de fomento y desarrollo pecuario del Estado de Jalisco
37. Operación de la chatarrización de unidades que concluyeron su vida útil y que para la sustitución nuevas unidades en el ejercicio fiscal 2018 (18 de febrero de 2021).
38. Acuerdo de los programas de instrucción y capacitación para conductores y operadores de vehículos de transporte público en su modalidad de carga y carga que transporte material peligroso (13 de enero de 2015).
39. Evolución de las formas de pago.
40. Presentación Mi Transporte.
41. Ficha Mi Transporte.
42. Reglas de Operación del Programa para el otorgamiento del apoyo económico a los prestadores del servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros en las Áreas Metropolitanas de Guadalajara, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande y Tepatitlán de Morelos (12 de febrero de 2020).
43. Contrato de fideicomiso del sistema integrado de recaudo para los sistemas de transporte público masivo colectivo.
44. Apoyo a los prestadores de servicio público de transporte de pasajero del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo en el AMG en la Implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo dentro del programa relativo a nueva política integral para el reordenamiento, reestructuración e implementación del sistema de transporte público “Mi Transporte” (2 de julio de 2019).
45. Reglas de Operación del Programa Apoyo a los prestadores de servicio público de transporte de pasajero del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo en el AMG en la Implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo (28 de mayo de 2019).
46. Acuerdo técnico que especifica las características de que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajero masivo y colectivo, así como otras modalidades de transporte de pasajeros que se adhiera en áreas metropolitanas y ciudades medias del Estado de Jalisco (19 de junio de 2020).
47. Mapa base para la cobertura de transporte público del AMG 2019-2020.
48. Mapa base cobertura 2019-2020.
49. Resultados de la primera etapa del modelo de Mi Transporte.
50. Presentación: Mi Movilidad.
51. Convocatoria para la expedición de las autorizaciones temporales y modificaciones de ruta, itinerarios, horarios y frecuencias para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de colectivo correspondiente a “Mi Transporte” (26 de febrero de 2019).
52. Resumen por Centros de Capacitación 2019, 2020, 2021.
53. Reporte de quejas de Plataforma Contactos SETRANS Correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.
54. Acuerdo del Programa “Mujeres Conductoras” (1 de julio de 2021).

55. Acuerdo de lineamientos para el programa de mujeres conductoras (3 de julio de 2021).
56. Protocolo para la prevención de la violencia sexual comunitaria: aplicada en el sistema de transporte público de macrobús y mi macro periférico del Estado de Jalisco.
57. Protocolo para la prevención de la violencia sexual comunitaria: aplicada en el sistema de transporte público SITEUR del Estado de Jalisco.
58. Norma técnica que especifica las características de deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo (19 de junio de 2020).
59. Mi Macro Periférico: Estudio Técnico.
60. Análisis de oferta-demanda de Mi Macro Periférico.
61. Encuesta de satisfacción de los usuarios del transporte público en el AMG (2018).
62. Acuerdo lineamiento del proyecto estratégico “despensas destinadas a personas en situación de vulnerabilidad” (23 de mayo de 2019).
63. Reglas de Operación del programa de apoyo a para los prestadores de servicio de transporte público en la implementación del sistema de pago electrónico y monitoreo (28 de mayo de 2019).
64. 6ta Encuesta de percepción ciudadana sobre calidad de vida 2018 (2019).
65. Encuesta de satisfacción de usuarios del transporte público en el AMG. Informe de resultados (2021).
66. Víctimas mortales relacionadas con el transporte público (2021).
67. Viajes de pasajeros en el sistema SITREN (2022).
68. Viajes de pasajeros en Tren Ligerero (2022).
69. Viajes de pasajeros en el sistema Macrobus (2022).
70. Días dentro de la norma conforme el promedio del Índice Metropolitano de la Calidad del Aire (IMECA) (2022).
71. Días que se cumple con la norma al O3 (2022).
72. Días que se cumple con la norma de PM10 (2022).
73. Porcentaje de modernización del transporte público (2022).
74. Padrón de Datos de beneficiarios Mi Transporte.
75. Reglamento de la ley estatal del equilibrio ecológico y la protección al ambiente en materia de verificación vehicular (3 de marzo de 2020).
76. Reforman y adicionan diversos artículos del reglamento de la ley de movilidad y transporte del Estado de Jalisco (28 de octubre de 2021).
77. Acuerdo por el que se reforman los artículos 5, 43, 71,174,180,183 y se crean los artículos 71 bis, 71TER, 71 QATER, 174 TER, de la ley de movilidad y transporte del Estado de Jalisco (19 de noviembre de 2019).
78. Acuerdo por el que se abroga la ley orgánica del instituto de movilidad y transporte del Estado de Jalisco y se reforman diversos artículos de la ley de movilidad (13 de abril de 2019).
79. Reforma de la Ley estatal del equilibrio ecológico y la protección del medio ambiente (9 de abril de 2019).
80. Reforma al artículo 43 de la ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco (25 de enero de 2020).
81. Reforma a los artículos 250, 251, 278,285, 349, 350, 155 del Código Urbano para el Estado de Jalisco (19 de octubre de 2019).
82. Vehículos de motor registrados en circulación del año 2020.
83. Capacitación de cultura y seguridad vial.
84. Información Estadística de Mi Transporte.
85. Número de víctimas mortales relacionadas con el transporte público.

86. Tabulador de viajes por tren eléctrico.
87. Tabulador de viajes SITREN.
88. Tabulador de viajes Microbús.

Anexo 6. Listas de personas o grupos entrevistados o consultados y lugares visitados.

6.1. Entrevistas con el funcionariado

Nombre de la persona entrevistada	Cargo	Fecha y hora	Lugar
Amílcar López Zepeda	Director General de Transporte Público	6 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Vía zoom
Carolina González Angulo	Coordinadora de Planeación y Programación	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Vía zoom
Jonadab Martínez García	Director General de Seguridad Vial	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Vía zoom
Luz María Curiel Leal	Jefe de Departamento de Investigación Vial	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Vía zoom
Rocío Citlalli Espinoza Morquecho	Directora de Investigación y Cultura Vial	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Vía zoom
Saúl Alveano Aguerrebere	Coordinador General de Proyectos Estratégicos B	21 de enero de 2022 11:00 – 12:30	Vía zoom
Verónica Rosales Briseño	Directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte	14 de febrero de 2022 10:00 – 11:40	Vía zoom
Isaías Ramírez	Director General de Supervisión al Transporte Público	15 de febrero de 2022 9:00 – 10:40	Vía zoom
Mariana Bulos Rodríguez	Directora del Sistema de Recaudo	24 de marzo de 2022 10:00 - 11:00	Vía zoom
Miguel Ángel Sánchez Santiago	Director de Transporte de Pasajeros	1 de abril de 2022 13:00 – 14:00	Secretaría de Transporte
David Villa Flores	Coordinador Especializado K	1 de abril de 2022 13:00 – 14:00	Secretaría de Transporte
Diego Monraz Villaseñor	Secretario de Transporte de Jalisco	6 de abril de 2022 10:30 – 11:30	Vía zoom
Rocío Citlalli Espinoza Morquecho	Directora de Investigación y Cultura Vial	30 de mayo de 2022 11:00 – 12:30	Vía zoom

Fuente: Elaboración propia.

6.2. Grupos de discusión con población objetivo

6.2.1. Grupo de discusión con mujeres usuarias del servicio de transporte público

Nombre	Edad	Municipio	Colonia
Eunice Alfaro Ortega	27	Guadalajara	El Rosario
Martha Beatriz Zúñiga Villareal	52	Guadalajara	Huentitán el Bajo
Devlé Olguin Villanueva	20	Guadalajara	Jardines Alcalde
Filomena Orozco Álvarez	59	Guadalajara	Fraccionamiento Arandas
Andrea Jimena Ríos Dominguez	20	Tlajomulco	San Agustín
Ma. Teresa Orozco López	57	Guadalajara	Miravalle
Mónica Chávez Soto	44	Tlajomulco	Buenavista
Nancy Ocegueda Lizaola	32	Guadalajara	Lomas de Polanco

6.2.2. Grupo de discusión con personas que residen en zonas de baja cobertura

Lugar	Edad	Municipio	Colonia
Nombre Ester Solorio González	66	Guadalajara	San José Río Verde Oblatos
Miguel Ángel Pérez Barajas	25	Zapopan	Puerta del Llano
Beatriz Adriana Hernández Alba	41	Tlajomulco	Villa Alta
Teresita de Jesús Lizaola García	52	Guadalajara	Polanquito
Gerardo Flores Segura	37	Tlaquepaque	Haciendas de San José
Alejandro Loera García	32	Guadalajara	Colonia Americana

6.2.3. Grupo de discusión con choferes del transporte público

Lugar	Secretaría del Transporte			
Nombre	Edad	Municipio	Colonia	Ruta
Vicente González Corona	43	Zapopan	Valle del Tibet	ruta 635 y 121ABr
Mario Alberto Frayre	65	Tlajomulco	Independencia Oriente	ruta C-121
Rodolfo Alejandro Ramírez Arredondo	49	Guadalajara	San Antonio	Rura 52
Sandra Macías Duque	52	Tonalá	Paseos de Santiago	Mi Macro Periférico
Jorge Alberto Ramírez Moreno	42	Tlajomulco	Villa de Alameda	Mi Macro Periférico
Edgar Osvaldo	48	Tlaquepaque	Terralta	Ruta T01

Camarena Ayala				
Juan Pablo Mejía Vera	36	El Salto	Parque del Castillo	Ruta 54A y C15
Jesús Demetrio Grajeda Hernández	51	Guadalajara	5 de mayo	Ruta troncal Macrobus
Juan Pedro Plascencia Cervantes	43	Tonalá	Loma Dorada	Mi Macro Calzada
Melesio Palacios Vazquez	41	Zapopan	Loma Chica	Rura 121AB y 635

6.2.4. Grupo de discusión con empresas concesionarias del servicio de transporte público en el AMG

Lugar	Secretaría del Transporte			
Nombre	Edad	Municipio	Colonia	Empresa
Rodolfo Verdín	51	Tlaquepaque	-	Autotransportes Sanver
David Torres	54	Guadalajara	Colon	Transportistas Unidos Troncal Dieciocho
Mario Alberto Jiménez	-	Zapotlán Grande	el El Fresno	CAZRV
Ismael Aguirre	40	Guadalajara	San Miguel de Huentitán	Ruta Moderna 602
Martín Velázquez	-	Tlaquepaque	San Martín	R-C96 Movilidad Urbana San Martín
Antonio Pérez	52	El Salto	-	Transportes Trupen
Luis Reynoso	47	Guadalajara	Oblatos	Ruta 320
Jesús González	68	Guadalajara	Vallarta	Ruta629 Transporte Público Coordinado

Anexo 7. Listas de asistencia de las actividades participativas.

7.1. Grupos de discusión con población objetivo

7.1.1. Grupo de discusión con mujeres usuarias del servicio de transporte público

Nombre	Edad	Municipio	Colonia
Eunice Alfaro Ortega	27	Guadalajara	El Rosario
Martha Beatriz Zúñiga Villareal	52	Guadalajara	Huentitán el Bajo
Devlé Olguin Villanueva	20	Guadalajara	Jardines Alcalde
Filomena Orozco Álvarez	59	Guadalajara	Fraccionamiento Arandas
Andrea Jimena Ríos Dominguez	20	Tlajomulco	San Agustín
Ma. Teresa Orozco López	57	Guadalajara	Miravalle
Mónica Chávez Soto	44	Tlajomulco	Buenavista
Nancy Ocegueda Lizaola	32	Guadalajara	Lomas de Polanco

Logo Jalisco, Planeación y Participación Ciudadana, EVALÚA, and Jalisco logo.

"Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte"
Lista de asistencia

Grupo de enfoque con mujeres usuarias

Fecha: 15 de febrero de 2022.
Hora: 17:00 horas.
Lugar: Avenida Tonantzín 1258, colonia Chapalita, Guadalajara, Jalisco.

Nombre	Edad	Municipio	Colonia	
Eunice Alfaro Ortega	27	Guadalajara	El Rosario	[Signature]
Martha Beatriz Zúñiga Villareal	52	Guadalajara	Huentitán el Bajo	[Signature]
Devlé Olguin Villanueva	20	Guadalajara	Jardines Alcalde	[Signature]
Filomena Orozco Álvarez	59	Guadalajara	Fraccionamiento Arandas	FILOMENA O A
Andrea Jimena Ríos Dominguez	20	Tlajomulco	San Agustín	[Signature]

Logo Jalisco, Planeación y Participación Ciudadana, EVALÚA, and Jalisco logo.

"Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte"
Lista de asistencia

Grupo de enfoque con mujeres usuarias

Fecha: 15 de febrero de 2022.
Hora: 17:00 horas.
Lugar: Avenida Tonantzín 1258, colonia Chapalita, Guadalajara, Jalisco.

Nombre	Edad	Municipio	Colonia	
Ma. Teresa Orozco López	57	Guadalajara	Miravalle	[Signature]
Mónica Chávez Soto	44	Tlajomulco	Buenavista	[Signature]
Nancy Ocegueda Lizaola	32	Guadalajara	Lomas de Polanco	[Signature]

7.1.2. Grupo de discusión con personas que residen en zonas de baja cobertura

Nombre	Edad	Municipio	Colonia
Ester Solorio González	66	Guadalajara	San José Río Verde

			Oblatos
Miguel Ángel Pérez Barajas	25	Zapopan	Puerta del Llano
Beatriz Adriana Hernández Alba	41	Tlajomulco	Villa Alta
Teresita de Jesús Lizaola García	52	Guadalajara	Polanquito
Gerardo Flores Segura	37	Tlaquepaque	Haciendas de San José
Alejandro Loera García	32	Guadalajara	Colonia Americana

Jalisco | Participación y Pertenencia Ciudadana | EVALÚA
 "Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte"
 Lista de asistencia
 Grupo de enfoque con personas que viven en zonas de baja cobertura de transporte público colectivo
 Fecha: 17 de febrero de 2022.
 Hora: 17:00 horas.
 Lugar: Avenida Tonantzin 1258, colonia Chapalita, Guadalajara, Jalisco.

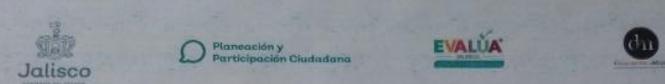
Nombre	Edad	Municipio	Colonia	
Ester Solorio González	66	Guadalajara	San José Pico Verde Oblatos	Ester Solorio
Miguel Ángel Pérez Barajas	25	Zapopan	Puerta del Llano	Miguel
Beatriz Adriana Hernández Alba	41	Tlajomulco	Villa Alta	Bea
Teresita de Jesús Lizaola García	52	Guadalajara	Polanquito	Teresita
Gerardo Flores Segura	37	Tlaquepaque	Haciendas de San José	Gerardo

Jalisco | Participación y Pertenencia Ciudadana | EVALÚA
 "Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte"
 Lista de asistencia
 Grupo de enfoque con personas que viven en zonas de baja cobertura de transporte público colectivo
 Fecha: 17 de febrero de 2022.
 Hora: 17:00 horas.
 Lugar: Avenida Tonantzin 1258, colonia Chapalita, Guadalajara, Jalisco.

Nombre	Edad	Municipio	Colonia	
Alejandro Loera García	32	Guadalajara	Americana	Alejandro

7.1.3. Grupo de discusión con choferes del transporte público

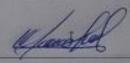
Nombre	Edad	Municipio	Colonia	Ruta
Vicente González Corona	43	Zapopan	Valle del Tibet	ruta 635 y 121ABr
Mario Alberto Frayre	65	Tlajomulco	Independencia Oriente	ruta C-121
Rodolfo Alejandro Ramírez Arredondo	49	Guadalajara	San Antonio	Rura 52
Sandra Macías Duque	52	Tonalá	Paseos de Santiago	Mi Macro Periférico
Jorge Alberto Ramírez Moreno	42	Tlajomulco	Villa de Alameda	Mi Macro Periférico
Edgar Osvaldo Camarena Ayala	48	Tlaquepaque	Terralta	Ruta T01
Juan Pablo Mejía Vera	36	El Salto	Parque del Castillo	Ruta 54A y C15
Jesús Demetrio Grajeda Hernández	51	Guadalajara	5 de mayo	Ruta troncal Macrobpus
Juan Pedro Plascencia Cervantes	43	Tonalá	Loma Dorada	Mi Macro Calzada
Melesio Palacios Vazquez	41	Zapopan	Loma Chica	Rura 121AB y 635



"Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte"
 Lista de asistencia

Fecha: 31 de marzo de 2022
 Hora: 11:30 horas
 Lugar: Auditorio SETRAN

Grupo de enfoque con personal operario del sistema de transporte público

Nombre	Firma
Vicente González Corona	
MARIO ALBERTO FRAYRE G.	
MELESIO Palacios Vazquez	
Rodolfo Alejandro Ramírez Arredondo	

Jalisco
 Participación Ciudadana

"Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte"
 Lista de asistencia

Grupo de enfoque con personal operario del sistema de transporte público

Fecha: 31 de marzo de 2022
 Hora: 11:30 horas
 Lugar: Auditorio SETRAN

Nombre	Firma
Sandra Macías Duque	<i>Sandra Macías</i>
Jorge Alberto Rodríguez Moreno	<i>Jorge Alberto Rodríguez Moreno</i>
EDGAR OSVALDO CAMARÓN AYALA	<i>Edgar Osvaldo Camarón Ayala</i>
Juan Pablo Mejía Vera	<i>Juan Pablo Mejía Vera</i>
Jesús Demetrio Grajeda Hernández	<i>Jesús Demetrio Grajeda Hernández</i>

Jalisco
 Planeación y Participación Ciudadana

"Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte"
 Lista de asistencia

Grupo de enfoque con personal operario del sistema de transporte público

Fecha: 31 de marzo de 2022
 Hora: 11:30 horas
 Lugar: Auditorio SETRAN

Nombre	Firma
Juan Pablo Plasencia Cervantes	<i>Juan Pablo Plasencia Cervantes</i>

7.1.4. Grupo de discusión con empresas concesionarias del servicio de transporte público en el AMG

Nombre	Edad	Municipio	Colonia	Empresa
Rodolfo Verdín	51	Tlaquepaque	-	Autotransportes Sanver
David Torres	54	Guadalajara	Colon	Transportistas Unidos Troncal Dieciocho
Mario Alberto Jiménez	-	Zapotlán el Grande	El Fresno	CAZRV
Ismael Aguirre	40	Guadalajara	San Miguel de Huentitán	Ruta Moderna 602
Martín Velázquez	-	Tlaquepaque	San Martín	R-C96 Movilidad Urbana San Martín
Antonio Pérez	52	El Salto	-	Transportes Trupen
Luis Reynoso	47	Guadalajara	Oblatos	Ruta 320
Jesús González	68	Guadalajara	Vallarta	Ruta629 Transporte Público Coordinado

7.2. Lista de “Taller participativo de validación de hallazgos y recomendaciones”

Tipo de actor	Nombre	Procedencia
Funcionariado	Valeria Huérfano Lezama*	Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio
Funcionariado	Saul González	Director área técnica
Funcionariado	Jonadab Martínez García	Director General de Seguridad Vial
Funcionariado	Rocío Citlalli Espinoza Morquecho	Directora de Investigación y Cultura Vial
Funcionariado	Saúl Alveano Aguerreberre	Coordinador General de Proyectos Estratégicos
Funcionariado	Verónica Rosales Briseño	Directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte
Funcionariado	Miguel Angel Sanchez Santiago	Director de Transporte de Pasajeros
Funcionariado	Carolina González Angulo	Área técnica
Funcionariado	Grettel Jaxiel Villaseñor Ramírez	Evalúa Jalisco
Funcionariado	Nayely Ojeda Camacho	Evalúa Jalisco
Funcionariado	Mónica Ballescá Ramírez	Evalúa Jalisco
Funcionariado	Selene Michi Toscano	Evalúa Jalisco
Academia	Alejandro Mendo Gutierrez	ITESO
Personas usuarias	Teresita de Jesus Lizaola Garcia	
Personas usuarias	Ma. Teresa Orozco López	
Personas usuarias	Mónica Chávez Soto	
Empresas concesionarias	Antonio Pérez	Empresas concesionarias (Transportes Trupen, ruta C-116)
Empresas concesionarias	Luis Reynoso	Empresas concesionarias (ruta 602)
Empresas concesionarias	Jose de Jesus González Martínez	Empresas concesionarias (ruta 104/109)

Nota* No aparece en las listas de registro del taller, pero asistió a la actividad.



Evaluación con participación de la
Estrategia MI Transporte

"Taller participativo de validación de hallazgos y recomendaciones"

Tipo de actor	Nombre	Procedencia <small>(especificar dependencia de gobierno o empresa de transporte)</small>	Correo electrónico	Teléfono	Firma
Funcionario	Diego Monraz	Secretario de Transporte			
Funcionario	Amílcar Arnoldo López Zepeda	Director del programa			
Funcionario	Saul Gonzalez	Director área Técnica	saulgonzalez@jalisco.gob.mx	3328165791	
Funcionario	Norma López	Especialista Operativo			
Funcionario	Jonadab Martinez Garcia	Director General de Seguridad Vial	jonadab.martinez@jalisco.gob.mx	3710697011	
Funcionario	Luz María Curiel Leal	Jefe de Departamento de Investigación Vial			
Funcionario	Rocio Citlali Espinoza Morquecho	Directora de Investigación y Cultura Vial	rociocitlali@jalisco.gob.mx	331535298	
Funcionario	Saúl Alveano Aguerrebere	Coordinador General de Proyectos Estratégicos	saul.alveano@jalisco.gob.mx	3338192400	
Funcionario	Verónica Rosales Briseño	Directora del Registro Estatal de Movilidad y Transporte	veronica@jalisco.gob.mx	331861668	
Funcionario	Mariana Bulos Rodríguez	Directora del Sistema de Recaudo			
Funcionario	Miguel Ángel Sánchez Santiago	Director de Transporte de Pasajeros	miguelde.sanchez@jalisco.gob.mx	3334691941	
Funcionario	David Villa Flores	Director de Transporte de Pasajeros			
Funcionario	Isaías Ebenezer Ramirez Ortiz	Operativo del programa			
Funcionario	Carolina González Angulo	Área técnica	carolinag@jalisco.gob.mx	3338192400 ext 1787	

Evaluación con participación de la
Estrategia Mi Transporte

"Taller participativo de validación de hallazgos y recomendaciones"

Tipo de actor	Nombre	Procedencia <small>(especificar dependencia de gobierno o empresa de transporte)</small>	Correo electrónico	Teléfono	Firma
Funcionario	Yanely Saavedra Flores	Área administrativa o financiera	+		
Funcionario	Patricia Martínez	Coordinadora de Gestión del Territorio			
Funcionario	Valeria Huérfano	Enlace Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio			
Funcionario	Andrea Gutiérrez	Coordinador digital			
Funcionario	Grettel Jael Villatoro Ramírez	EVALÚA Jalisco	grettel.villatoro@jalisco.gob.mx	3313983206	<i>Grettel</i>
Funcionario	Nayely Ojeda Camacho	EVALÚA Jalisco	nayely.ojeda@jalisco.gob.mx	321072127	<i>Nayely</i>
Funcionario	Marcela Peláez	EVALÚA Jalisco	marcela.pelaez@jalisco.gob.mx		<i>MP</i>
Funcionario					

Evaluación con participación de la
Estrategia Mi Transporte

"Taller participativo de validación de hallazgos y recomendaciones"

Tipo de actor	Nombre	Procedencia <small>(especificar dependencia de gobierno o empresa de transporte)</small>	Correo electrónico	Teléfono	Firma
Academia	Alejandro Mendo Gutiérrez	ITESO	amendo@iteso.mx	3336693451	<i>AM</i>
Academia					
Sociedad Civil					
Sociedad Civil					
Ciudadanía					
Ciudadanía					



Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte

"Taller participativo de validación de hallazgos y recomendaciones"

Tipo de actor	Nombre	Procedencia (supervisor dependiente de gobierno o empresa de transporte)	Correo electrónico	Teléfono	Firma
Personas usuarias	Maria Vanessa Plascencia Medel				
Personas usuarias	Beatriz Hernández de Alba				
Personas usuarias	Teresita de Jesus Lizaola Garcia		terelizaola69@gmail.com 3321169229		<i>[Handwritten signature]</i>
Personas usuarias	Ma. Teresa Orozco López		txcooroo2003@yahoo.com 2331574031		<i>[Handwritten signature]</i>
Personas usuarias	Mónica Chávez Soto		chavez-soto-monica@hotmail.com 5367-4489		<i>[Handwritten signature]</i>
Personas usuarias	Nancy Ocegueda Lizaola				
Personas usuarias					

Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte

"Taller participativo de validación de hallazgos y recomendaciones"

Tipo de actor	Nombre	Procedencia <small>(especificar dependencia de gobierno o empresa de transporte)</small>	Correo electrónico	Teléfono	Firma
Empresas concesionarias	Martín Velázquez Aceves	Empresas Concesionarias (Ruta C96)			
Empresas concesionarias	David Torres Barajas	Empresas Concesionarias (Transportistas Unidos Troncal 18)			
Empresas concesionarias	Antonio Pérez	Empresas Concesionarias (Transportes Trupen, Ruta C-116)	gallardoelsoto@hotmail.com	331556977	
Empresas concesionarias	Ismael Aguirre	Empresas Concesionarias (Ruta Moderna 602)			
Empresas concesionarias	Luis Reynoso	Empresas Concesionarias (Ruta 320)	luis.reynoso@transportacion.com.mx	333441 7834	
Empresas concesionarias	José de Jesús González Martínez	Ruta 104/109	gomez@transportacion.com.mx	331260 1208	

Evaluación con participación de la Estrategia Mi Transporte

"Taller participativo de validación de hallazgos y recomendaciones"

Tipo de actor	Nombre	Procedencia <small>(especificar dependencia de gobierno o empresa de transporte)</small>	Correo electrónico	Teléfono	Firma
Funcionario	Yanelly Saavedra Flores	Área administrativa o financiera			
Funcionario	Patricia Martínez	Coordinadora de Gestión del Territorio			
Funcionario	Valeria Huérfano	Enlace Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio			
Funcionario	Andrea Gutiérrez	Coordinador digital			
Funcionario	Gretel	Coordinadora			
Funcionario	Scelene M.	SPPC Director			
Funcionario					
Funcionario					

Anexo 8. Hallazgos secundarios

1.1. Existe una alta congruencia entre la definición del problema público, los objetivos de la Estrategia Mi Transporte y los mecanismos que utiliza para ofrecer sus servicios a la población usuaria.

2.1. El Registro Estatal de Movilidad y Transporte tiene un seguimiento detallado de los principales procesos de la estrategia Mi Transporte y está migrando sus operaciones a la modalidad digital.

2.2. La Dirección de Supervisión al Transporte supervisa que las unidades y sus choferes cumplan los protocolos sanitarios de protección ante COVID-19 (sanitización de unidades, disponibilidad de gel antibacterial y revisión de uso de cubrebocas y ventilación) COVID-19

2.3. La Dirección de Investigación y Cultura Vial migró los cursos y prácticas para conductores a plataformas virtuales, lo cual ha facilitado que el personal operario pueda tomarlos a bordo de la unidad.

2.4. La SETRAN supervisa el desempeño de unidades y choferes y aplica sanciones en caso de incumplimiento de la Ley de Movilidad y Transporte y de su reglamento.

3.1. Más de 10% de las unidades cuentan con rampas y espacio para silla de ruedas, por lo que se supera el estándar mínimo establecido en la Ley de Movilidad y Transporte.

3.2. El otorgamiento de concesiones bajo el modelo ruta empresa logró la transición de 100% de los hombres camión.

3.3. En varios grupos de discusión se observó que las personas usuarias y los choferes del transporte valoran positivamente la renovación del parque vehicular.

4.1. Los accidentes relacionados con el transporte público se redujeron de 33 casos por mes en 2018 a 12 casos por mes en 2021. Mi Transporte ha contribuido a esta reducción gracias a la supervisión de unidades y choferes, junto con la aplicación de sanciones en ambos casos.

4.2. El personal operario del transporte público está siendo sensibilizado y capacitado respecto de la vulnerabilidad que viven las mujeres en el transporte público a través de los cursos y prácticas que ofrece la SETRAN.

4.3. El programa Mujeres Conductoras -iniciativa que promueve que haya más mujeres conductoras en el servicio de transporte público-, ha conseguido la incorporación de 71 personas en 2021 (en años previos no había mujeres conductoras) y una mayor sensibilización sobre la perspectiva de género entre choferes.

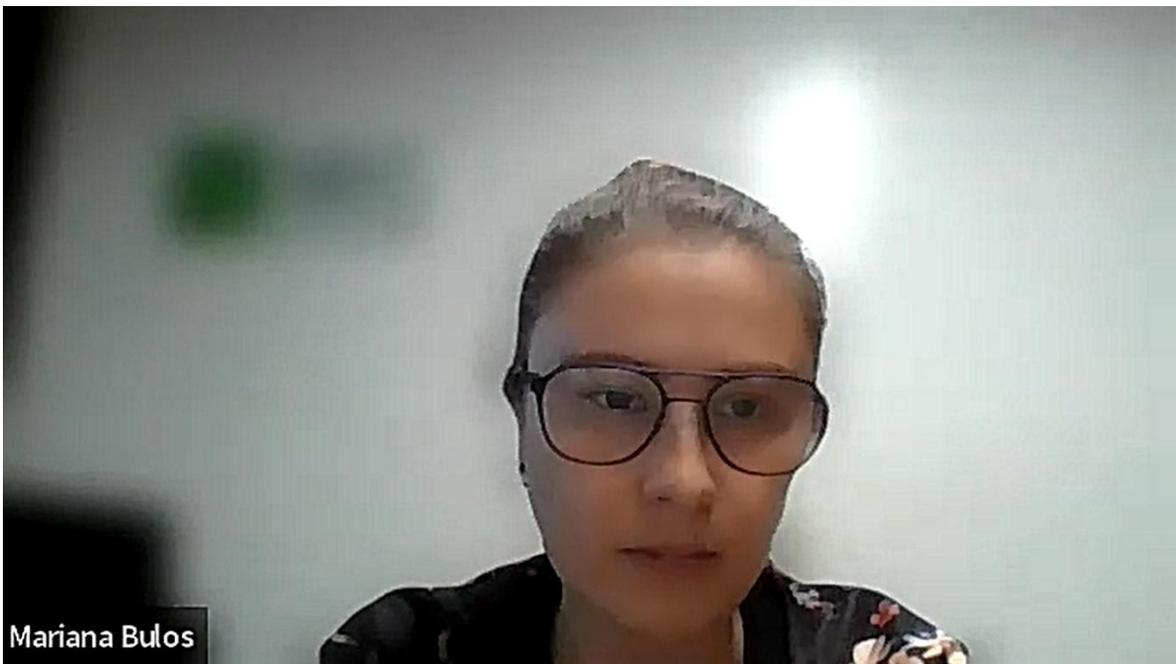
5.1. La mayoría de vehículos cumple con los estándares esperables de limpieza, seguridad, visibilidad y calidad en la infraestructura y equipamiento de los vehículos, debido a la renovación vehicular.

6.1. El programa de capacitaciones para choferes y choferesas del transporte público colectivo es pertinente para contribuir al objetivo de fortalecer el modelo ruta empresa en su dimensión institucional, puesto que se considera como un elemento indispensable para lograr la calidad en la prestación del servicio que complementa la mejora de la infraestructura en las unidades y el sistema de pago electrónico.

Anexo 9. Galería fotográfica

9.1. Entrevistas con el funcionariado







9.2. Grupos de discusión

9.2.1. Grupo de discusión con mujeres usuarias del servicio de transporte público



9.2.2. Grupo de discusión con personas que residen en zonas de baja cobertura



9.2.3. Grupo de discusión con choferes del transporte público



9.2.4. Grupo de discusión con empresas concesionarias del servicio de transporte público en el AMG



9.3. Encuesta de percepción a personas usuarias del servicio





9.4. Taller participativo de análisis de recomendaciones





Anexo 10. Biografías breves del Equipo Evaluador.

Dr. Carlos Moreno Jaimes, investigador principal y coordinador general de la evaluación

Doctor en Política Pública por la Universidad de Texas en Austin; maestro en Política Pública por la Universidad de Chicago, y licenciado en Administración Pública por El Colegio de México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, Nivel I. Es especialista en descentralización del gasto público y evaluación del desempeño de gobiernos locales. De 1997 al 2000, fue director de la Maestría en Administración y Políticas Públicas y profesor investigador en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Del 2004 al 2005, fue investigador visitante en el Centro de Estudios México-Estados Unidos en la Universidad de California en San Diego. En el ITESO labora desde el 2005 como profesor investigador en el Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos (DSOJ). Del 2006 al 2008, fue coordinador de la Maestría en Política y Gestión Pública y, del 2008 al 2014, fue jefe del DSOJ. Actualmente es coordinador del Doctorado Internacional en Bienestar Social, programa conjunto entre el ITESO y Boston College. Ha sido consultor y evaluador para diversos organismos nacionales e internacionales, así como para gobiernos federal, estatales y municipales. Sus principales campos de especialidad son descentralización del gasto público, evaluación del desempeño de gobiernos municipales, protección social en salud y evaluación de políticas públicas.

Mtra. Itzel Alejandra Hernández García, investigadora asociada

Maestra en Política y Gestión Pública por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) y licenciada en Derecho por el Colegio Universitario Moderno en el Estado de México. Tiene estudios de maestría en Administración Pública y Políticas Públicas en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Profesora de la asignatura “Diseño y análisis de política pública” en el ITESO. Desde el 2011 ha sido consultora asociada en temas de política pública y evaluación de programas públicos. Ha participado como evaluadora en más de 20 programas para gobiernos municipales, estatales y federal, entre otros, para el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), para el Gobierno Municipal de Zapopan, el Gobierno Municipal de Guadalajara y el Gobierno de Jalisco.

Mtra María del Mar Morales Burkle, investigadora

Maestra en Gestión del Riesgo de Desastres y Adaptación al Cambio Climático por Lund University en Suecia. Licenciada en Relaciones Internacionales por el ITESO. Asistente del proyecto “Pushing the boundaries of peace research: reconceptualizing and measuring agonistic peace” en Lund University, donde es responsable de la recolección, análisis y manejo de información, así como asistencia administrativa para los proyectos de investigación. Ha sido consultora asociada en diversos proyectos, tales como la elaboración

de diversos diagnósticos de programas de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social de Jalisco; la evaluación de varios programas de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social de Jalisco y la elaboración de un Plan Integral de Acción de las Unidades de Género para Cinco Secretarías del Sistema Estatal del Estado de México. Entre 2019 y 2020 fue Embajadora Estudiantil para la maestría de Disaster Risk Management and Climate Change Adaptation en la universidad de Lund, Suecia.

Valentina Ponce López, asistente de investigación

Estudiante de Relaciones Internacionales en el ITESO. Ha sido asistente en los proyectos sociales de “Poner fin a la violencia contra mujeres y niñas en América Latina” y “Bordando Alianzas”, donde apoyó en el diseño de un prototipo de Índice de Derechos Humanos Laborales para trabajadoras de la industria indumentaria del AMG; ambos proyectos por parte del Centro de Innovación Social de Alto Impacto (CISAI). Cuenta con dos publicaciones en la revista virtual de Relaciones Internacionales, “Perspectiva Global”. Desde marzo de 2022 es asistente de investigación para proyectos de consultoría.