



**Plan Institucional 2014-2018 de**

**SERVICIOS Y TRANSPORTES**

**Organismo Público Descentralizado**

**Contenido**

Antecedentes .....	3
Introducción .....	3
Marco Jurídico .....	5
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo .....	6
Misión y visión institucional .....	7
Misión Institucional .....	7
Visión de futuro .....	7
Valores y principios que caracterizan nuestra institución .....	8
Diagnóstico de la organización .....	10
• Estructura organizacional .....	10
• Recursos Humanos .....	11
• Recursos Financieros .....	13
• Servicios Generales.....	14
• Tecnologías de información y comunicación .....	15
• Procesos Principales .....	18
• Sistemas de gestión de calidad.....	21
• Transparencia y rendición de cuentas .....	21
Problemas y oportunidades .....	22
• Problemas relevantes .....	22
• Áreas de oportunidad .....	24
Objetivos institucionales y estrategias.....	25
Objetivos .....	25
Estrategias.....	28
Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación .....	30
Indicadores de desempeño.....	30
Metas .....	34
Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño .....	36
Anexos.....	38
Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. ....	38
Directorio.....	39
Enlaces Encargados de la integración del Plan Institucional .....	40

## Antecedentes

### Introducción

El transporte público es uno de los principales retos del Gobierno del Estado de Jalisco, el cual conlleva la transformación del transporte público convencional a un transporte digno, de calidad, que otorgue seguridad y economía al usuario, y que al final genere bienestar a los jaliscienses. Para vencer éste gran reto, es indispensable la planeación sostenida, el desarrollo de buenas prácticas y la mejora continua basada en resultados y evaluaciones de impacto favorable. Por tal razón, se elabora el presente Plan Institucional en el marco de la Ley de Movilidad para el Estado de Jalisco y su Respectivo Reglamento.

Servicios y Transportes, Organismo Público Descentralizado, toma el reto con gran responsabilidad y afronta tal compromiso que pone a la disposición de los jaliscienses y a todo el público en general, el presente documento con el principal objetivo que es dar certeza y hacer del dominio público los objetivos, planes y la proyección futura sobre la implementación de un nuevo modelo en el Transporte Público del Estado, el cual, cumplirá con expectativas sociales, de calidad y cobertura en el servicio, Además y de manera muy puntual, hacer extensivo al usuario el crecimiento importante que tendrá el esquema durante la presente administración, comprometiéndonos con ello a satisfacer las necesidades que por derecho merecen cada uno de ellos.

El presente Plan Institucional, atiende lo establecido en la Ley de Movilidad en su capítulo II, Artículo 8 que refiere se establezcan las medidas necesarias a fin de garantizar al usuario el derecho a recibir un servicio público de transporte que cumpla con las reglas y condiciones de calidad con estricto apego a la normatividad aplicable.

Además de que se cumpla con las expectativas de traslado en los distinto ámbitos sociales así como una cobertura amplia en el servicio; así que, entendidos del gran compromiso y responsabilidad que nos atañe, enfocamos todos nuestros esfuerzos a construir ese nuevo modelo de transporte en el Estado de Jalisco; unimos capacidades técnicas y operativas, y hacemos sinergia con otros entes de Gobierno a fin de otorgar bienestar a los jaliscienses.

Se coordina con la Secretaria de Movilidad y el Instituto de Movilidad del Estado de Jalisco para cumplir con lo establecido y así proyectar resultados en las acciones encaminadas a mejorar el sistema, es por ello, la gran importancia de este plan Institucional en atención a la demanda social y el bienestar de los mismo.

## **Marco Jurídico**

Servicios y Transportes O.P.D. se creó mediante el decreto de creación número 14,139; con personalidad jurídica y patrimonio propio, dicho decreto fue publicado en el periódico oficial el día 29 de Diciembre de 1990, siendo Gobernador del Estado el Licenciado Guillermo Cosío Vidaurri.

El objeto primordial de este organismo público descentralizado es la prestación del servicio público de transporte de personas, que había estado hasta el día de su creación a cargo de la empresa de participación estatal denominada Servicios y Transportes S.A. de C.V.

De igual forma, el reglamento interior de Servicios y Transportes O.P.D. en su artículo 4 establece, que es un organismo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo primordial es la prestación del servicio público de transporte de personas. Y la administración y dirección del organismo estará a cargo del consejo de administración y del director general, y los nombramientos de ambos serán designados por el C. Gobernador del Estado.

Abundando en el sustento Jurídico de su creación, lo robustece la Constitución Política del estado de Jalisco en su artículo 36 y 50 fracción XX en concordancia con los artículos 1,2,3,4,6, fracción V, 7, 49 fracción I 50, 51, 52, 53, 54 y 55 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco

## Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo

De acuerdo a las atribuciones que le confiere la Ley de Movilidad del Estado de Jalisco al Organismo Público Descentralizados Servicios y transportes, y otros ordenamientos legales, en la tabla siguiente se detallan los objetivos y estrategias de los Programas Sectoriales y Transversales del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033, a los que el presente Plan Institucional contribuirá a su cumplimiento.

Ordenamiento legal	Atribución	Programa Sectorial o transversal	Objetivo	Estrategia
- Ley de Movilidad del Estado de Jalisco  -Decreto de Creación Servicios y Transportes OPD	Capítulo II, Artículo 8  Art. 3°	Movilidad Sustentables	Incrementar la Cobertura y calidad del Servicios de Transporte Publico	Rediseño de las rutas con sentido de origen-destino (laboral, estudiantil, social, recreativo, comercial)
-Ley de Movilidad del Estado de Jalisco  -Decreto de Creación Servicios y Transportes OPD	Capítulo II, Artículo 8  Art. 3°	Movilidad Sustentables	Incrementar la Cobertura y calidad del Servicios de Transporte Publico	Mejorar la calidad del Servicio de Transporte Publico
-Ley de Movilidad del Estado de Jalisco  -Decreto de Creación Servicios y Transportes OPD	Capítulo II, Artículo 8  Art. 3°	Movilidad Sustentables	Incrementar la Cobertura y calidad del Servicios de Transporte Publico	Incrementar la cobertura del servicio del transporte publico

## Misión y visión institucional

### Misión Institucional

Somos un Organismo Público descentralizado del Ejecutivo Estatal con naturaleza social, Cuyo objeto primordial es la prestación del Servicio de Transporte Público de Personas en forma Directa y subrogada, en rutas urbanas y suburbanas de la zona metropolitana de Guadalajara, además de los municipio del interior del Estado de Jalisco, buscando satisfacer las necesidades sociales de traslado mediante la modernización y equipamiento de unidades con un estricto apego a la Ley y normativas aplicables, garantizando al usuario el derecho a recibir un servicio de Transporte eficiente, de calidad y racional en los recursos de manera que sea posible mejorar el bienestar de la población sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras, en un marco de honestidad, Confianza y Responsabilidad.....

### Visión de futuro

Ser una de las principales Instituciones de Movilidad que preste un Servicio de Transporte Público moderno eficiente y de calidad para el usuario, cuyas rutas lleguen a donde otros Organismos no les es rentable prestar el servicio tanto en la zona metropolitana como en los municipios del interior del estado de Jalisco, siendo la elección primordial del usuario estudiantil, social, recreativo y comercial, cumpliendo con sus expectativas de mejora continua así como crecimiento de competitividad y desarrollo económico-social

## Valores y principios que caracterizan nuestra institución

### *Responsabilidad:*

Es la capacidad que existe en todo sujeto activo de derecho, para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

### *Calidad:*

Se refiere al logro de la satisfacción del cliente, la mejora continua y eficiencia de los procesos internos y externos de la institución.

### *Eficiencia:*

Es la optimización de los recursos humanos, financieros y técnicos que se necesitan para la ejecución de los programas y proyectos emanados del PED, asegurando que la relación costos-beneficios sea positiva.

### *Eficacia:*

Es la capacidad de cumplir con los objetivos y las metas en el tiempo, lugar, calidad y cantidad programadas, con los recursos disponibles.

### *Honestidad:*

Es la cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma).

### *Profesionalismo:*

Es el cultivo o utilización de las habilidades técnicas y disciplinas que posee cada miembro de la organización, y que al valerse y aprovecharse de ellas cumple con el objetivo trazado.

### *Creatividad:*

Es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que se dirigen hacia la construcción de soluciones integrales.

### *Confianza:*

Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en la medida de que se parta de la base de confiar siempre en el personal (profesionalismo).

### *Liderazgo:*

Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación determinada, y que va dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

### *Disciplina:*

La disciplina es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un objetivo; exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, soportando las molestias que esto ocasiona.

*Vocación de servicio:*

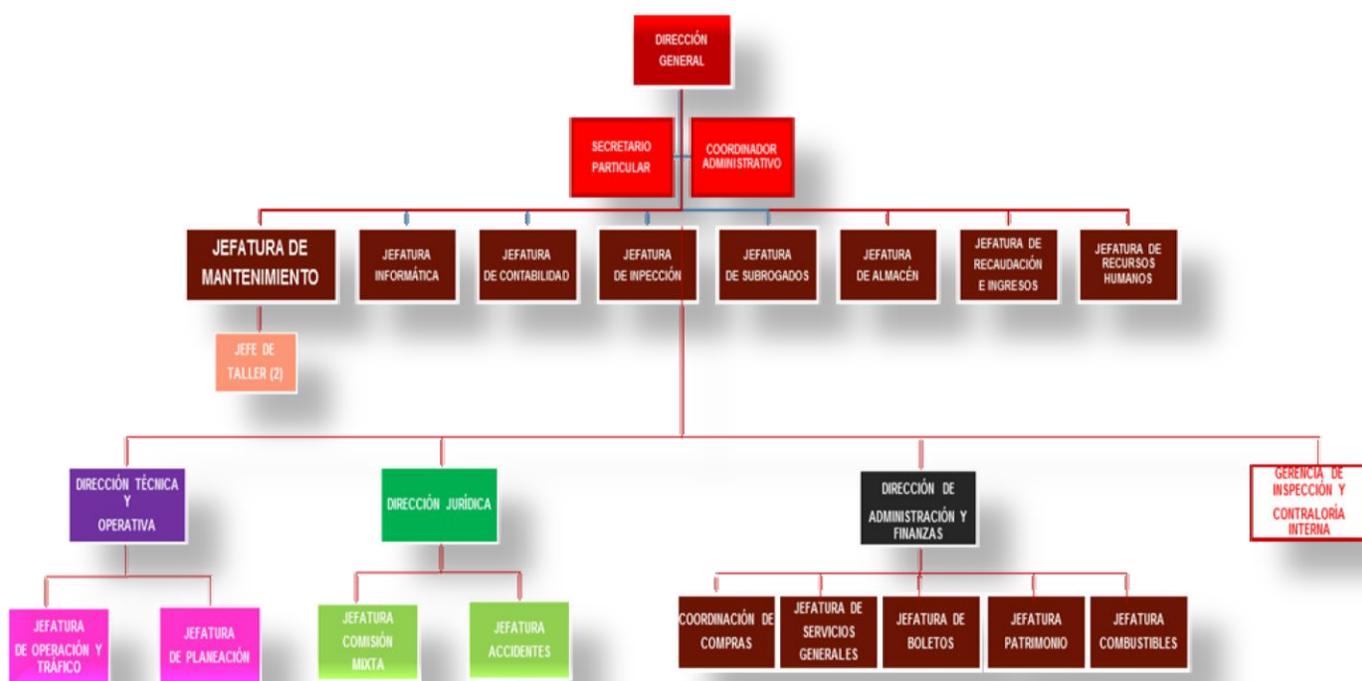
Vocación para servir a los demás para lograr un desarrollo pleno equilibrado y no servirse de los demás para lograr un desarrollo personal.

>

## Diagnóstico de la organización

Para dar cumplimiento a la Misión del Organismo Descentralizado Servicios y Transportes, se ha diseñado una estructura orgánica, la cual, busca de manera progresiva y continua, la mejora constante y el aprovechamiento de todos sus recursos. Basados en el principio de mejora continua, permanentemente se supervisa que los objetivos proyectados, así como sus procesos internos, se cumplan con la mayor eficiencia posible con el fin de satisfacer las necesidades del usuario y ser la mejor opción de transporte en nuestros recorridos viales.

### ✚ Estructura organizacional



## Recursos Humanos

No se podría cumplir con la Misión del OPD Servicios y Transportes, si no se cuenta con un capital humano que bajo la práctica de los valores y principios enunciados, sume su esfuerzo individual al objetivo colectivo. El capital humano no significa un número de empleados simplemente, sino la capacidad y entrega de cada uno de ellos, así como su rendimiento y habilidades para lograr nuestros objetivos, tanto externos como internos.

Para dar cumplimiento a nuestra Misión, en la siguiente gráfica se informa el Total del Personal que labora en el Organismo de manera clasificada.

716	Total de Personal
669	1) Total Hombres
47	2) Total Mujeres

Sexo	Total de personal	Personal por régimen de contratación				
		Confianza	Base o Sindicalizado	Eventual	Honorarios	Otro
1. Hombres	669	3	666			
2. Mujeres	47	2	45			
3. Total	716					

Sexo	Total de personal	Personal por institución de seguridad social* en la que se encuentra registrado				
		Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	Pensiones del estado de Jalisco (IPEJAL)	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Otra institución de Seguridad Social	Sin seguridad social
1. Hombres	669		669	669		
2. Mujeres	47		47	47		
3. Total	716					

Sexo	Total de personal	Personal por rango de edad						
		18 a 24 años	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 39 años	40 a 44 años	45 a 49 años	50 años o más
1. Hombres	669	49	99	101	119	117	96	88
2. Mujeres	47	7	5	6	10	4	9	6
3. Total	716							

Sexo	Total de personal	Personal por percepciones brutas mensuales							
		Sin paga	De 1 a 5,000 pesos	De 5,001 a 10,000 pesos	De 10,001 a 15,000 pesos	De 15,001 a 20,000 pesos	De 20,001 a 25,000 pesos	De 25,001 a 30,000 pesos	Más de 30,001 pesos
1. Hombres	669		6	187	466	5	2	2	1
2. Mujeres	47			38	6	1	2		
3. Total	716								

Sexo	Total de personal	Personal por nivel educativo							
		Ninguno o preescolar	Primaria	Secundaria	Técnica /comercial	Preparatoria	Licenciatura	Maestría	Doctorado
1. Hombres	669		182	359	3	88	36	1	
2. Mujeres	47		6	15	7	7	12		
3. Total	716								

Sexo	Total de personal	Personal por antigüedad						
		0 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 años o más
1. Hombres	669	387	29	71	64	93	21	4
2. Mujeres	47	21		12	4	10		
3. Total	716							

## Recursos Financieros

En cualquier organización, el factor de la sustentabilidad económica es indispensable para garantizar la consolidación, estabilidad y logros de la misma. Por eso, el OPD Servicios y Transportes genera su propio recurso financiero, es decir, la productividad y buena administración que lleva a cabo, ha logrado la permanente mejora continua en la prestación y operación del transporte público que le corresponde.

Lo anterior no podría darse sí no se contará con una planeación, presupuestario y supervisión de ingresos y egresos, de ajustes permanentes que permiten que hoy por hoy el OPD Servicios y Transportes sea sustentable por sí mismo.

De Acuerdo a la Información Presupuestal del Organismo se especifica el total de egresos por objeto del gasto, así como los ingresos propios al cierre de año que comprende 2011, 2012 y 2013

### • Gastos

Total de egresos por cada capítulo de Clasificador por Objeto de Gasto							
	Servicios personales	Mantenimiento y Operación de Unidades	Servicios generales	Materiales y Suministros	Adquisición de bienes muebles e inmuebles	Adquisiciones	Resto de los capítulos
Año	Capitulo						
	1000	2000	3000	4000	5000	6000	7000
2011	\$106,199,999.83	\$126,830,953.29	\$ 3,957,821.35	\$ 3,309,873.50	\$ 1,551,009.00	\$ 593,994.80	\$ -
2012	\$117,209,816.81	\$145,249,104.93	\$ 3,856,732.23	\$ 2,585,683.14	\$ 958,631.79	\$ -	\$ -
2013	\$103,926,219.41	\$118,544,146.99	\$ 3,246,317.26	\$ 2,125,566.03	\$ 794,034.16	\$ 1,197,891.66	\$ -

### • Ingresos

Total de ingresos por fuente					
	Presupuesto público estatal	Ingresos propios	Fondos o presupuesto federal	Otros	Total
Año					
2011		\$239,290,496.03			\$ 239,290,496.03
2012		\$262,570,893.98			\$ 262,570,893.98
2013		\$173,171,199.44			\$ 173,171,199.44

## ☛ Servicios Generales

En la administración pública estatal, una institución no debe medirse por el gran inventario que tiene de bienes muebles e inmuebles, sino por el aprovechamiento de sus recursos materiales y la optimización en el uso de los mismos.

En la persecución del cumplimiento de la Misión del OPD Servicios y Transportes, es de vital importancia que la prestación del servicio de transporte sea en un entorno de calidad y seguridad, para ello, es indispensable el mantenimiento, prestación y atención oportuna de servicios generales.

A continuación se detalla el patrimonio del OPD Servicios y Transportes.

- Inmuebles y su Estado General

Bienes Inmuebles			
MUNICIPIO	TIPO	METROS DE SUPERFICIE	SITUACION ACTUAL
GUADALAJARA	CASA	997.29	TERMINAL 373
GUADALAJARA	CASA	200.00	TERMINAL 371
GUADALAJARA	CASA	205.10	ARCHIVO MUERTO
TLAQUEPAQUE	LOTE	69,350.75	SIN CONSTRUCCION
TLAQUEPAQUE	CASA	235.86	SOLA
TLAQUEPAQUE	CASA	64.40	SOLA
ZAPOPAN	OFICINA	56,521.22	EN TRAMITE DE REGULARIZACION
ZAPOPAN	LOTE FRACC. A	150.00	SIN CONSTRUCCION
ZAPOPAN	LOTE FRACC. B	200.00	SIN CONSTRUCCION
ZAPOPAN	LOTE FRACC. C	249.85	SIN CONSTRUCCION
ZAPOPAN	CASA	188.22	EN RENTA
ZAPOPAN	CASA	358.64	TERMINAL 161

- Parque Vehicular

Parque Vehicular		
TIPO	CANTIDAD	COMENTARIO
Unidades Transporte Publico	288	Unidades Equipadas en base al Nuevo Modelo de Transporte Publico
Utilitarios	4	Utilizadas para las necesidades de traslado en labor del Organismo
Comodato	16	Vehulos en comodatos por parte de la Secretaria de Administracion y Finanzas

- Servicio Básicos

Servicios Basicos	
TIPO	DESCRIPCION
C.F.E.	Servicio contratado en Terminales e Instalaciones Centrales del Organismo
SIAPA	Servicio contratado en Terminales e Instalaciones Centrales del Organismo
RENTAS DE INMUEBLES	Se rentan 12 Propiedades para adaptarlas como terminales de Ruta
TELMEX	Servicio de Telefonía solo en la Oficina Central del Organismo
RADIO COMUNICACIÓN	Contratacion del Servicio de 64 Radios para la comunicación de los Operadores de las Bases de Ruta
COPIADORA SEITON	Servicio por parte de la Empresa SEITON para que brinde el servicio de maquinas de fotocopiado
SEGUROS	Contratacion de Seguros para los Vehiculos Utilitarios y Unidades del Transporte Publico
RECOLECCION DE BASURA	Contratacion de Servicio de Recolectcion e Basura de las Instalaciones Centrales tanto como de las terminales

## ✚ Tecnologías de información y comunicación

Las tecnologías de información y comunicación (TIC's) son herramientas que nos ayudan a optimizar procesos, a reducir tiempos administrativos y operativos, así como agilizar el trabajo y tiempos de respuesta, que al final, impactan de manera favorable en la productividad y por ende, en la preferencia del usuario.

Hoy en día, la tecnología es una herramienta importante en el ramo del transporte de pasajeros, ya que nos orienta en la toma de decisiones con información como tiempo real de trabajo, distancia recorrida, paradas y velocidad promedio de la unidad, número de pasajeros que suben y bajan, así como el tipo de tarifa que paga cada uno de ellos, entre otros datos más.

También la tecnología nos ayuda a planear nuestras actividades, nos diagnostica alguna problemática y nos auxilia para una mejora continua.

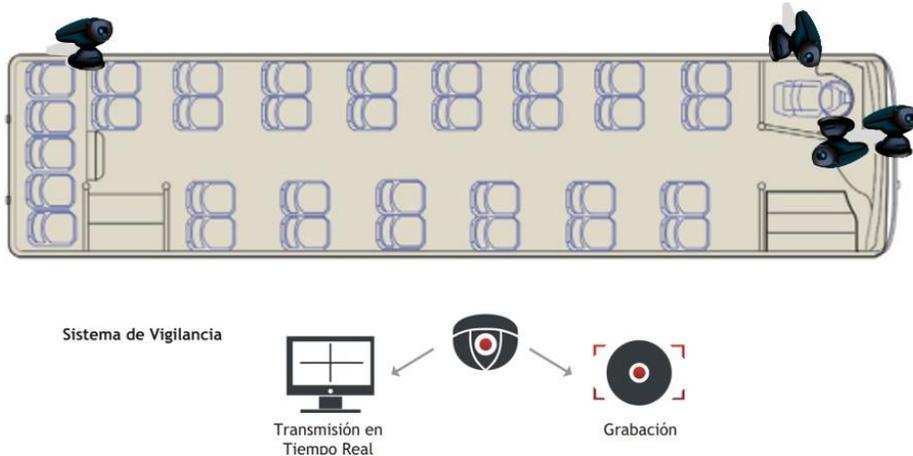
Para el aprovechamiento de la tecnología, el OPD Servicios y Transportes cuentan con las herramientas que se especifican en la siguiente tabla:

<b>TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>CANTIDAD</b>	<b>CONCEPTO</b>
3	SERVIDORES
57	PC-ESCRITORIO
4	LAPTOP
37	IMPRESORAS
43	EQUIPOS DE TELEFONIA
1	CONMUTADOR DE LLAMADAS
4	CAMARAS FOTOGRAFICAS
4	SCANNER
56	CAMARAS DE VIDEO
1	RUTER
4	FAX

Algunas de las herramientas enunciadas en la gráfica inmediata superior, nos auxilian en los siguientes procesos, respectivamente:

- CAMARAS DE VIDEO GRABACION

Instalación en las unidades de sistema de cámaras de video vigilancia con transmisión en tiempo real así como almacenamiento en DVR la ubicación deberá de ser como a continuación se describe.



- GPS/GPRS

Localización en tiempo real de la unidad a través del dispositivo GPS/GPRS mismo que permite efectuar la detección de exceso de la unidad así como incumplimientos en el derrotero, como en el sistema de gestión interno de conteo de ascenso y descenso mediante las barras contabilizadoras de los mismos.



- Tecnología de Información al usuario

Las unidades del nuevo modelo del transporte público cuentan con un sistema de información al usuario quienes a través de sus dispositivos móviles así como computadoras pueden consultar en tiempo real el itinerario de llegada de las unidades

¿Sabías que en la Ruta Modelo puedes consultar en tiempo real los horarios de llegada de las Unidades?

- 1** **INGRESA**  
[www.rutaexacta.com](http://www.rutaexacta.com)
- 2** **ELIGE LA OPCIÓN**  
Cómo llegar  
▶ Cómo llegar  
Rutas de Transporte Publico
- 3** **SELECCIONA**  
**RUTAMODELO13**
- 4** **HAZ CLICK**  
Ida ↑ Regreso ↓  
- 5** **CONOCE LAS HORAS DE LLEGADA**  
 

También puedes conocer en tiempo real los horarios de llegada de las unidades desde tu dispositivo movil descargando la aplicación "Ruta Camión" desde la Play Store para dispositivos Android y "Ruta Exacta" desde la App Store para usuarios iOS.

Te invitamos a conocer la Pantalla de información al usuario ubicada en la Estación de tren ligero "Periférico Norte"



## Procesos Principales

### Operación del Servicio de Transporte Publico

- **Servicio con Operación Directa**

#### Unidades propias del Organismo

<p>Conductor Certificado</p>	<p>•En cumplimiento con la Ley de Movilidad del Estado de Jalisco y el Acuerdo Emitido por el C. Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, Mtro. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz publicado el 09 de Marzo del 2014 en el cual “Modifica Temporalmente las Tarifas de Transporte Público Colectivo de Pasajeros” estableciendo en el punto “B” del mismo que <u>Los conductores comprueben fehacientemente haber recibido los cursos de capacitación respectivos, y los hayan aprobado, recibiendo por consecuencia la certificación correspondiente</u></p>
<p>Servicio en Ruta</p>	<p>Para brindar un servicio conforme a la necesidad social, se realiza un estudio para determinar el itinerario de la ruta, el cual consiste en los horarios de las vueltas así como el número de las mismas, dividiéndolas en horas pico que será la que tenga mayor afluencia de usuarios siendo principalmente por la mañana, medio día y noche así como hora valles la cual es a media mañana y media tarde</p>
<p>Vigilancia</p>	<p>El Organismo cuenta con un departamento de Inspección y Vigilancia mismo que será el encargado de supervisar en campo la función operativa de los conductores inspeccionando que se de cumplimiento con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, se respete la velocidad máxima permisible, se otorgue boleto oficial a todos los pasajeros así como el respeto de las paradas y derroteros oficiales autorizado por la Secretaría de Movilidad</p>
<p>Equipamiento de unidades, cumpliendo con las normativas de calidad para brindar el servicio correspondiente</p>	<p>Las unidades del Nuevo Modelo de Transporte Público, cuentan con un equipamiento tecnológico que permite tener un control de calidad sobre la operación de las mismas.</p> <p>Las unidades cuentan con un “Gobernador de Velocidad” el cual esta programado para no permitir que la se excedan los 50km x h. siendo esta la velocidad máxima permisible para la circulación del Transporte Público en la ZMG, en complemento a la regulación de velocidad en las unidades estas cuentan al interior y al exterior con un juego de farolas interna y externa la cual al detectar que se esta tratando de exceder la velocidad gobernada se encenderán de manera parpadeante e indicando la incidencia con una alarma preestablecida.</p> <p>La medición de ascensos y descensos de la unidad es controlada mediante El equipo de barras de conteo de ascensos y descensos que tienen instaladas las unidades en las puertas, permite contabilizar el pasaje que aborda y desciende de la Unidad.</p> <p>Con esto se obtiene información precisa de los boletos vendidos por el conductor y la cantidad a liquidar en el área de Recaudación de la O.P.D.</p> <p>Las unidades cuentan con un dispositivo GPS el cual a través de su transmisión GPRS, permite su localización en tiempo real, identificando las unidades que incumplen con el derrotero establecido, realizan cortes de ruta, exceden la velocidad de manejo permitida así como los tiempos muertos con que cuentan y afectan el itinerario de operación de las rutas.</p>

# ANÁLISIS VIDEOGRABACIÓN

**RUTA**  
**MODELO**  
**13**



Cada unidad cuenta con un plan de datos de 3gb. A través se podrá acceder a la transmisión en tiempo real de la actividad interna y externa de las unidades



La actividad de las unidades de las rutas operadas bajo el esquema del Nuevo Modelo de Transporte Público es almacenada en su dispositivo DVR y archivada por una semana en el disco duro de 1TB que se localiza adentro del equipo.

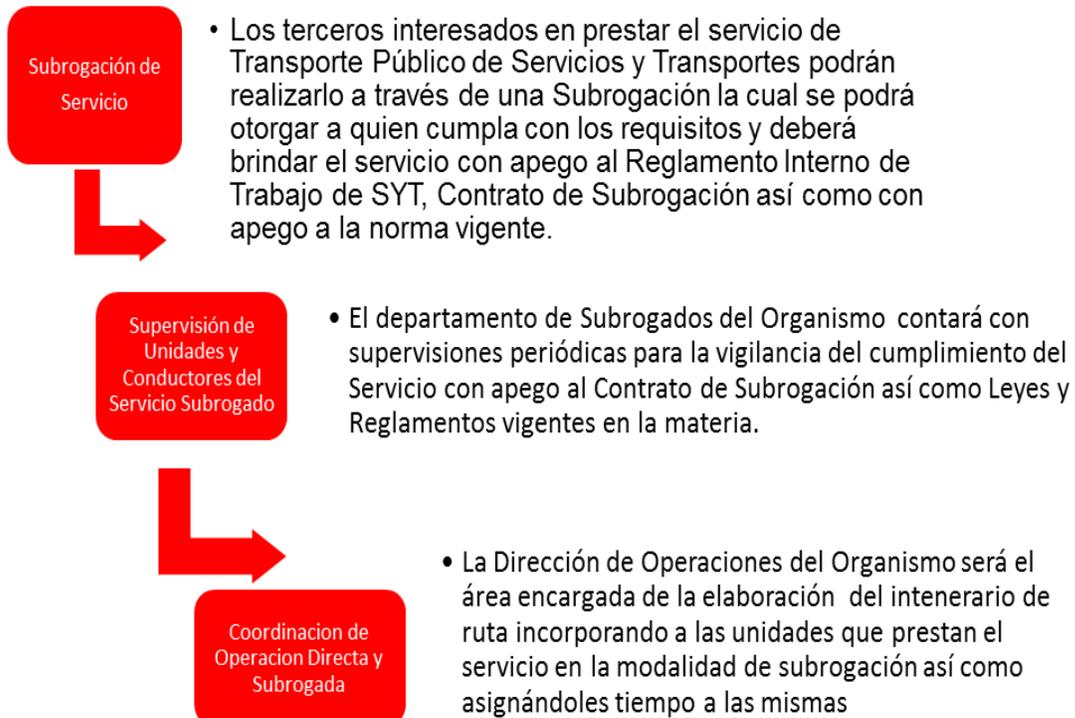
## MECANISMO DE TRABAJO

### ASPECTOS A ANALIZAR

- 1- Unidades con incidencias detectadas a través del dispositivo GPS
- 2- Unidades que presentan un menor porcentaje de boletos vendidos.
- 3- Conducta y manejo del Conductor

## • Operación Subrogada

La Legislación Civil del Estado de Jalisco define la Subrogación como el acto por el cual se otorga una prestación o cumple una obligación a cargo de un tercero se sustituye en los derechos patrimoniales del acreedor incluyéndose de las garantías por ese concepto



## ✚ Sistemas de gestión de calidad

Interesados en la mejora continua y en la gestión de calidad permanente, las actividades que enmarcan la gestión de calidad, son realizadas sobre un conjunto de elementos, como lo son la optimización de los recursos, la aplicación de procedimientos, el aprovechamiento de la estructura organizacional y debidas estrategias, con el fin de lograr el cumplimiento de la Misión del OPD Servicios y Transportes.

Como pilar central, está el cumplimiento paralelo de lo establecido en la Ley de Movilidad del Estado de Jalisco y su respectivo reglamento, así como las reglas y condiciones de calidad y servicio que autorice el Ejecutivo Estatal, en busca del bienestar de los jaliscienses.

## ✚ Transparencia y rendición de cuentas

En un Estado como Jalisco, rico en participación ciudadana e interactivo con la sociedad organizada, es indispensable que los entes de la administración pública rindan cuentas y sean transparentes en el manejo de los recursos públicos.

Tanto la transparencia y la rendición de cuentas, son componentes indiscutibles de un estado democrático, participativo e incluyente, por eso éste Organismo Descentralizado canaliza gran parte de sus esfuerzos y procesos para transparentar y rendir cuentas a los jaliscienses.

Convencidos que la transparencia abre las puertas al escrutinio público y las rendición de cuentas gana la sociedad al saber exactamente qué y cómo se trabaja para lograr su bienestar, éste OPD cumple con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y con demás ordenamientos en la materia.

## Problemas y oportunidades

De acuerdo a la matriz FODA, en la que se analizan las Fortalezas (Sectores críticos favorables con los que el OPD Servicios y Transportes cuenta); Oportunidades, (Factores en positivo que se pueden optimizar utilizando las fortalezas detectadas); Debilidades, (Sectores críticos que no favorecen y que se deben eliminar o disminuir), y Amenazas, (Sectores negativos externos que podrían obstaculizar nuevos logros); se deducen los siguientes problemas y oportunidades:

### ⊕ Problemas relevantes

- *Deficiente Esquema de Operación hombre-camión (pago sueldo al conductor)*

En los últimos años el transporte público ha operado bajo un esquema denominado hombre-camión donde el conductor recibe un sueldo (comisión) sobre el total de pasajes vendidos, esto ha ocasionado que los mismo conductores compitan por ganar el mayor número de pasaje descontrolando la operación del servicio

- *Mercado Laboral no cuenta con conductores certificados*

Debido al crecimiento y desarrollo del OPD Servicios y Transportes, se ha estado requiriendo mayor contratación de conductores, sin embargo, lamentablemente no hay operadores de unidades del transporte público capacitados ni certificados para tal oficio, que avalen su conocimiento y experiencia en el cumplimiento de las reglas y condiciones de calidad del servicio al usuario.

- *Falta de sistema de monitoreo y vigilancia en servicio de transporte publico*

El servicio de transporte públicos ha carecido de un sistema que permita mantener controlada y monitoreada tanto al conductor que opera la unidad como el servicio que se brinda al usuario ocasionando un desconcierto en la operación

- *Falta de Vinculación Digital con el usuario*

La actuación tardía ante una queja de los usuarios del transporte público y la falta de cuentas electrónicas que faciliten el acercamiento a una inconformidad sobre el servicio

- *Elevado Índice de contaminación*

En los últimos años la ZMG ha experimentado un acelerado crecimiento demográfico y con ello un incremento de unidades que prestan el servicio de transporte público que ha dado como resultado mayores emisiones de contaminantes contribuyendo con ello al deterioro de la salud humana y al incremento de las emisiones que coadyuvan al cambio climático

## **Análisis de causalidades**

Para los problemas descritos antes se hizo un análisis de sus probables causas más importantes, mismas que se consignan enseguida.

- *Deficiente Esquema de Operación hombre-camión (pago sueldo al conductor)*
  - Competencia entre los conductores para ganar mayor pasaje
  - Exceso de velocidad
  - Elevado Índice de accidentes
  - Elevado índice de quejas por parte de los usuario
  
- *Mercado Laboral no cuenta con conductores certificados*
  - Falta de interés en la profesionalización hacia el conductor
  - Falta de aplicación de los reglamentos.
  
- *Falta de sistema monitoreo y vigilancia del servicio de transporte publico*
  - Descontrol en los exceso de velocidad
  - Desvió en las rutas
  - Incumplimiento en paradas autorizadas y tiempo de recorrido
  - Inseguridad en el servicio
  
- *Falta de Vinculación Digital con el usuario*
  - Proceso lento en respuesta a quejas ciudadanas
  - Falta de plataforma digitales para una pronta atención de quejas
  - Deficiente garantía de respuesta
  
- *Elevado Índice de contaminación*
  - Acelero crecimiento demográfico
  - Incremento de unidades que prestan el servicio de transporte publico
  - Combustible con excesivos gases de contaminantes(diesel)

## ✚ Áreas de oportunidad

Ahora bien, continuando con nuestra matriz FODA, se analizó el aprovechamiento de los recursos existentes para materializar las oportunidades en beneficios del OPD Servicios y Transportes, con el fin de lograr cumplir con la misión de la misma.

- *Cobertura de atención en todas las regiones del Estado*
  - Mayor demanda de pasajeros atendida
  - Contar con mayor cobertura
  
- *Actualización del marco normativo en materia de transporte público (ley de movilidad)*
  - Lineamientos que controlen la calidad del transporte
  - Cumplir y vigilar el apego a los lineamiento normativos
  - Normas de mejoras en el servicio de transporte Publico
  
- *Modernización del Transporte Publico*
  - Brindar un servicio en las mejores condiciones de seguridad y comodidad
  - Mejorar la calidad del servicio
  - Elección primordial por parte del usuario
  
- *Conductores capacitados*
  - Profesionalismo en el trato al usuario
  - Recurso Humano con habilidades y capacidades adecuadas para el puesto
  - Mejoras en la calidad del servicio

## Objetivos institucionales y estrategias

### Objetivos

En este capítulo se establecen los objetivos y estrategias del presente plan institucional, tendientes a concretar los compromisos que han sido establecidos en los programas sectoriales y transversales que se derivan del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. Para propósitos del presente plan institucional, los objetivos se clasifican en dos tipos.

- **Objetivos Sustantivos.** Son aquellos que, dadas las obligaciones y atribuciones de la dependencia, se relacionan con la contribución que deberá realizar la dependencia para resolver problemas específicos que afectan de manera directa a la sociedad. Estos problemas sociales ya han sido identificados en los diferentes programas sectoriales que se derivan del PED 2013-2033, a los que se hizo referencia directa en el primer capítulo del presente plan.
- **Objetivos Adjetivos.** Son aquellos encaminados a mejorar la efectividad de la operación de <la dependencia>, y son la respuesta de la organización para atender los problemas descritos en el capítulo anterior.

Tabla. Objetivos de tipo sustantivo.

Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia		Plan Institucional	Programas PED 2013-2033		
Atribución	Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución	Objetivo de tipo sustantivo	Estrategia	Objetivo	Programa
II- Prestar el Servicio Público de Transporte en forma regular, continua, uniforme, permanente e interrumpida en las zonas urbanas y suburbanas de la zona metropolitana, además de los municipio del interior del Estado de Jalisco	Servicio de Rutas	Satisfacer la demanda del servicio público de transporte; Implementar el número necesario de rutas para cubrir el servicio en las zonas de traslado, tanto en la zona metropolitana como del interior del	Incrementar la cobertura del servicio de transporte público	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	Movilidad Sustentable

		estado.			
Brindar un servicio en las mejores condiciones de seguridad, comodidad, higiene y eficiencia cumpliendo con las reglas y condiciones de calidad.	Unidades con Equipamiento de cámaras, GPS, regulador de velocidad.	Modernizar el parque vehicular con la adquisición de Unidades nuevas con equipamiento de calidad para hacer más confortable y seguro el traslado de usuarios.	Mejorar la calidad del servicio de transporte público	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	Movilidad Sustentable
Ofrecer recorridos viables y más adecuados para el traslado de los usuarios, señalando distancia y tiempo estimado.	Servicio de recorrido adecuado al servicio de la sociedad estudiantil, laboral, recreativos y comercial.	Rediseñar los recorridos con sentido de origen – destino para los distintos ámbitos sociales y puntos de interés.	Rediseño de la rutas con sentido de origen-destino (laboral, estudiantil, social, recreativos, comercial).	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	Movilidad Sustentable
Servicio de Pago Electrónico	Facilitar el peaje a través de medios y componentes electrónicos.	Agilizar al ascenso de los usuarios, así como reducir los distractores viales al conductor de la unidad de transporte público.	Mejorar la calidad del servicio de transporte público	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	Movilidad Sustentable
Capacitación de Conductores.	Profesionalizar a los conductores del transporte público para mejorar la calidad en el servicio.	Capacitar a los conductores en cumplimiento a la Ley de Movilidad y sus reglamentos.	Mejorar la calidad del servicio de transporte público	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	Movilidad Sustentable

Tabla. Objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional		Programa sectorial de <i>Desarrollo Institucional y Gobierno Efectivo</i>	
Problema relevante	Objetivo de tipo adjetivo	Política transversal	Objetivo
Deficiente Esquema de Operación hombre-camión (pago sueldo al conductor)	Implementación de un nuevo esquema de operación ruta-empres (pago fijo al conductor)	Calidad y atención al público	Ofrecer a nuestro usuario un transporte eficiente, de calidad y seguro.
Mercado Laboral no cuenta con conductores certificados	Capacitar constantemente por medio del organismo a los servidores públicos en cuanto a medidas de seguridad vial, primer respondiente y atención al usuario.	Capacitación	Mediante la capacitación se pretender ofrecer un servicio interno y el aprovechamiento de las capacidades humanas de cada servidor público.
Falta de sistema de monitoreo y vigilancia en servicio de transporte publico	Mediante el uso de las tecnologías, monitorear y vigilar la operación "tiempo-real" de las unidades del transporte.	Calidad y atención al público	Controlar y reducir el índice del incumplimiento de la operación
Falta de Vinculación Digital con el usuario	Crear una plataforma electrónica para atender las demandas de la sociedad y de los usuarios del transporte	Gobierno electrónico	Creación de plataformas digitales y cuentas electrónicas en redes sociales para facilitar el acercamiento a las quejas de los usuarios
Elevado Índice de contaminación	Contribuir a la reducción de emisión de gases contaminantes mediante autobuses urbanos con motor de gas natural comprimido con un menor costo de combustible en comparación al diesel	Ajuste normativo	Optimizar recursos mediante la implementación alterna de combustible de gas natural a un menor costo y menor contaminación a la población

## Estrategias

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo sustantivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1.Satisfacer la demanda del servicio público de transporte; Implementar el número necesario de rutas para cubrir el servicio en las zonas de traslado, tanto en la zona metropolitana como del interior del estado.	1.1.Analizar los diversos derroteros y tiempos de frecuencia. 1.2. Estudiar el comportamiento de paso en diferentes horarios. 1.3 Evaluar en cuales rutas es necesario mayor cobertura de unidades.
2.Modernizar el parque vehicular con la adquisición de Unidades nuevas con equipamiento de calidad para hacer más confortable y seguro el traslado de usuarios.	2.1. Realizar un diagnóstico real de la situación, ruta por ruta. 2.2. Evaluar conductor por conductor la calidad del servicio que ofrece. 2.3. Renovación de las unidades por un nuevo modelo eficiente que brinde calidad en el servicio
3.Rediseñar los recorridos con sentido de origen – destino para los distintos ámbitos sociales y puntos de interés.	3.1. Realizar un estudio de tiempos de traslado para implementar el recorrido más optimo en tiempos 3.2. Evaluar las deficiencias y establecer posibles mejoras. 3.3. Levantar estudios de campo para saber le origen-destino de nuestro usuario y así cubrir sus necesidades de traslado
4.Agilizar al ascenso de los usuarios, así como reducir los distractores viales al conductor de la unidad de transporte público.	4.1. Adquirir los componentes electrónicos para pago electrónico. 4.2. Capacitar al personal administrativo y operativo sobre su funcionamiento. 4.3. Implementar un sistema de cobro vía tarjeta de prepago
5. Capacitar a los conductores en cumplimiento a la Ley de Movilidad y sus reglamentos.	5.1 Capacitar a los operadores de unidad del transporte público. 5.2 Incentivar a operadores que cumplan con la certificación.

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1. Implementación de un nuevo esquema de operación ruta-empresa (pago fijo al conductor)	1.1. Implementación de un nuevo esquema de Pago fijo a conductores 1.2. Incentivar la disciplina del conductor 1.3. cambiar el esquema de hombre-camión por el de ruta-empresa (no comisión)
2. Capacitar constantemente por medio del organismo a los servidores públicos en cuanto a medidas de seguridad vial, primer respondiente y atención al usuario	2.1. Promover la profesionalización y competencia laboral de los operadores 2.2. Capacitación constante
3. Mediante el uso de las tecnologías, monitorear y vigilar la operación “tiempo-real” de las unidades del transporte.	3.1. Implementación de un sistema GPS/GPRS que permita la detección del incumplimiento de la operación (exceso velocidad, fuera de ruta, etc. 3.2. Instalación de cámaras de video vigilancia con transmisión en tiempo real 3.3. Creación de un nuevo centro control, monitoreo y vigilancia
4. Crear una plataforma electrónica para atender las demandas de la sociedad y de los usuarios del transporte	4.1. Fomentar el uso de herramientas digitales y el uso plataformas electrónicas al personal del OPD. 4.2. Crear redes sociales para agilizar procesos, respuestas, recepción de quejas y denuncias, etc. 4.3. Concentrar un módulo de quejas de los usuario
5. Contribuir a la reducción de emisión de gases contaminantes mediante autobuses urbanos con motor de gas natural comprimido con un menor costo de combustible en comparación al diésel	5.1. Fomentar la sustitución gradual de autobuses de transporte público que actualmente utilizan gasolina/diesel por autobuses nacidos a gas natural 5.2. Implementación del primer corredor de origen a operar con 70 unidades a gas natural 5.3. Creación de una estación de suministro de gas que optimizara el costo del gas n

## Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación

En este capítulo se establecen los indicadores y las metas que permitirán monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos del presente plan institucional. Primero se describen los detalles de cada indicador, y luego se establecen las metas correspondientes, que tienen como base el año 2013.

### Indicadores de desempeño

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Nombre del indicador
Satisfacer la demanda del servicio público de transporte; Implementar el número necesario de rutas para cubrir el servicio en las zonas de traslado, tanto en la zona metropolitana como del interior del estado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio diario de usuario.</li> </ul>
Modernizar el parque vehicular con la adquisición de Unidades nuevas con equipamiento de calidad para hacer más confortable y seguro el traslado de usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual de crecimiento de unidades modernizadas</li> </ul>
Rediseñar los recorridos con sentido de origen – destino para los distintos ámbitos sociales y puntos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual de crecimiento de rutas en la ZMG</li> </ul>
Agilizar al ascenso de los usuarios, así como reducir los distractores viales al conductor de la unidad de transporte público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo promedio de transacción por pasajero en segundos</li> </ul>
Capacitar a los conductores en cumplimiento a la Ley de Movilidad y sus reglamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio anual de conductores operando</li> </ul>

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Nombre del indicador
Implementación de un nuevo esquema de operación ruta-empresa (pago fijo al conductor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa anual en reducción de accidentes</li> </ul>
Capacitar constantemente por medio del organismo a los servidores públicos en cuanto a medidas de seguridad vial, primer respondiente y atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje mensual de conductores certificados</li> </ul>
Mediante el uso de las tecnologías, monitorear y vigilar la operación "tiempo-real" de las unidades del transporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promedio de equipos de cómputo para monitoreo de unidades</li> </ul>
Crear una plataforma electrónica para atender las demandas de la sociedad y de los usuarios del transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje diario de quejas recibidas</li> <li>• Tiempo promedio en respuesta a una queja</li> </ul>
Contribuir a la reducción de emisión de gases contaminantes mediante autobuses urbanos con motor de gas natural comprimido con un menor costo de combustible en comparación al diesel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promedio anual de unidades que prestan el servicio</li> <li>• Porcentaje de unidades ecológicas operando</li> </ul>

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo sustantivo.

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Frecuencia de actualización</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio diario total de usuario.</li> </ul>	<b>Mide el promedio diario de usuarios que abordaron la unidad</b>	(Usuarios por unidad) Suma total de usuarios por unidad / total de unidades operando $(N1) N2 / N3$	Promedio		Diaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual de crecimiento de unidades modernizadas</li> </ul>	<b>Mide el porcentaje de crecimiento de las unidades que se modernizaran</b>	(Total de unidades) unidades modernizadas * 1 / total de Unidades $(N1) N2 * 1 / N2$	Tasa		Anual
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual de crecimiento de rutas en la ZMG</li> </ul>	<b>Mide la tasa de crecimiento de las rutas que operan en la ZMG</b>	(total de rutas operando) total de rutas nuevas * 1 / total de unidades $N1 * 1 / N2$	Tasa		Anual
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo promedio de transacción por pasajero en segundos</li> </ul>	<b>Mide el tiempo promedio de transacción de pasajero por segundo</b>	(tiempo de transacción) número de transacciones analizadas] suma segundos / total de transacciones $N1 / N2$	Promedio		Diario
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio anual de conductores operando</li> </ul>	<b>Mide el promedio de conductores certificados</b>	(Total de usuarios de conductores) conductores certificados *1 / total de conductores $N1 * 1 / N2$	Promedio		Anual

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo adjetivo.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de actualización
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual en reducción de accidentes</li> </ul>	<b>Mide tasa Anual de reducción de accidente en el T.P.</b>	<b>(Total de accidentes) disminución de accidentes *1 / total de accidentes N1 *1 / N2</b>	Tasa		Anual
<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje mensual de conductores certificados</li> </ul>	<b>Mide el Porcentaje de los conductores certificados</b>	<b>(Total de conductores) conductor certificados *1 / total de conductores N1 *1 / N2</b>	Porcentaje		Mensual
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio anual de equipos de cómputo para monitoreo de unidades</li> </ul>	<b>Mide el promedio de equipos de cómputo que se utilizara para el monitoreo de unidades</b>	<b>(total de equipos de cómputo ) suma de equipo de computo *1 / total de equipo de computo N1 * 1 / N2</b>	Promedio		anual
<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje diario de quejas recibidas</li> <li>Tiempo promedio en respuesta a una queja</li> </ul>	<b>Mide el Porcentaje de quejas recibidas y el tiempo promedio en que se responde</b>	<b>[(total de quejas) (tiempo de respuesta Suma de quejas diarias * 1 / total de quejas N1 * 1 / N2] suma total tiempo de respuesta / total de quejas recibidas N3 / N1</b>	Porcentaje		Diario
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio anual de unidades que prestan el servicio</li> <li>Porcentaje de unidades ecológicas operando</li> </ul>	<b>Mide el promedio de unidades que prestan el servicio de transporte público y el porcentaje de unidades ecológicas</b>	<b>[(total de unidades en servicio) suma de unidades / total de unidades N1 / N2 ] unidades ecológicas *1 / total de unidades N3 *1 / N1</b>	Promedio / Porcentaje		Anual

## Metas

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Satisfacer la demanda del servicio público de transporte; Implementar el número necesario de rutas para cubrir el servicio en las zonas de traslado, tanto en la zona metropolitana como del interior del estado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio diario de usuario.</li> </ul>	87,640 usuarios	96,404	105,168	113,932	122,696
Modernizar el parque vehicular con la adquisición de Unidades nuevas con equipamiento de calidad para hacer más confortable y seguro el traslado de usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual de crecimiento de unidades modernizadas</li> </ul>	235 unidades	282	329	376	423
Rediseñar los recorridos con sentido de origen - destino para los distintos ámbitos sociales y puntos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual de crecimiento de rutas en la ZMG</li> </ul>	15 rutas	17	19	21	23
Agilizar al ascenso de los usuarios, así como reducir los distractores viales al conductor de la unidad de transporte público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo promedio de transacción por pasajero en segundos</li> </ul>	15 segundos	7 s	7 s	7 s	7 s
Capacitar a los conductores en cumplimiento a la Ley de Movilidad y sus reglamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio anual de conductores operando</li> </ul>	430 conductores	570	628	628	650

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Implementación de un nuevo esquema de operación ruta-empresa (pago fijo al conductor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa anual en reducción de accidentes</li> </ul>	120 accidentes	30%	50%	70%	90%
Capacitar constantemente por medio del organismo a los servidores públicos en cuanto a medidas de seguridad vial, primer respondiente y atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje mensual de conductores certificados</li> </ul>	430 conductores	100%	100%	100%	100%
Mediante el uso de las tecnologías, monitorear y vigilar la operación "tiempo-real" de las unidades del transporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio de equipos de cómputo para monitoreo de unidades</li> </ul>	5 equipos de computo	9	15	17	20
Crear una plataforma electrónica para atender las demandas de la sociedad y de los usuarios del transporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje diario de quejas recibidas</li> <li>Tiempo promedio en respuesta a una queja</li> </ul>	20 quejas con un tiempo de respuestac3dias	15 queja, tiempo respuesta 2 día	10 quejas, tiempo respuesta 1 día	5 quejas, tiempo respuesta medio día	5 quejas, tiempo respuesta medio día
Contribuir a la reducción de emisión de gases contaminantes mediante autobuses urbanos con motor de gas natural comprimido con un menor costo de combustible en comparación al diesel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio anual de unidades que prestan el servicio</li> <li>Porcentaje de unidades ecológicas operando</li> </ul>	390 unidades	10% unidades	25% unidades	35% unidades	50% unidades

## Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño

A continuación se da una breve descripción de los principales proyectos y acciones que se ejecutarán para cumplir con los objetivos del presente plan institucional.

Tabla. Cartera de proyectos y acciones para los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
Satisfacer la demanda del servicio público de transporte; Implementar el número necesario de rutas para cubrir el servicio en las zonas de traslado, tanto en la zona metropolitana como del interior del estado.	Realizar un estudio de campo donde se analice el tiempo de frecuencia de paso así como el aforo de usuarios en los diferentes horarios con la finalidad de identificar las necesidades del usuario	X	X	X	X	X
Modernizar el parque vehicular con la adquisición de Unidades nuevas con equipamiento de calidad para hacer más confortable y seguro el traslado de usuarios.	Realizar un esquema de encuestas que evalué la calidad del servicio	X	X	X		
	Cotizar costos para la adquisición de nuevas unidades optimizando los recursos monetarios	X				
	Equipar las unidades con tecnología que brinde al usuario seguridad, comodidad y eficiencia Homologar a subrogados las condiciones técnicas de las unidades nuevas.	X	X			
Rediseñar los recorridos con sentido de origen – destino para los distintos ámbitos sociales y puntos de interés.	Realizar un estudio de tiempo de traslado a los orígenes más demandados para diseñar las rutas más optimas	X	X	X	X	X
	Mapear los paraderos y recorridos de las distintas rutas	X	X			
Agilizar al ascenso de los usuarios, así como reducir los distractores viales al conductor de la unidad de transporte público.	Instalar sistemas de pago electrónico.	X	X	X	X	X
	Informar la facilidad del pago electrónico a usuarios.	X	X			
	Analizar las bondades del pago electrónico.	X				
Capacitar a los conductores en cumplimiento a la Ley de Movilidad y sus reglamentos.	Seleccionar y evaluar a los conductores capacitados.	X	X			
	Informar sobre el decreto y manual de capacitación a conductores del transporte público.	X				
	Facilitar centros de capacitación.	X	X			

Tabla. Cartera de proyectos y acciones para los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
Implementación de un nuevo esquema de operación ruta-empresa (pago fijo al conductor)	Cambiar el esquema a pago fijo incentivando sus capacidades y disciplina	X				
	Analizar el costo-beneficio al cambio de esquema de pago fijo	X				
	Armonizar con los conductores las mejoras al cambio de esquema	X				
Capacitar constantemente por medio del organismo a los servidores públicos en cuanto a medidas de seguridad vial, primer respondiente y atención al usuario.	Promover la importancia de la profesionalización y competencia laboral de los operadores	X				
	Someter a los conductores a capacitaciones constantes con la finalidad de mantener su profesionalismos en la operación del servicio	X	X	X	X	X
Mediante el uso de las tecnologías, monitorear y vigilar la operación "tiempo-real" de las unidades del transporte.	cotización de nuevos sistemas tecnológicos viables que permitan cumplir con un monitoreo y vigilancia de la operación eficiente	X				
	Instalaciones de la tecnología elegida para dar marcha al control de monitoreo	X	X			
	Difusión a la ciudadanía de la integración del sistema de monitoreo y vigilancia para brindar bienestar en el servicio	X	X			
Crear una plataforma electrónica para atender las demandas de la sociedad y de los usuarios del transporte.	Creación de una nueva plataforma virtual exclusivamente para la atención a quejas del transporte publico	X	X			
	Fomentar a la ciudadanía el uso de las herramientas digitales para agilizar los procesos de respuesta	X	X			
Contribuir a la reducción de emisión de gases contaminantes mediante autobuses urbanos con motor de gas natural comprimido con un menor costo de combustible en comparación al diesel	Cotización de unidades de combustible de gas natural con bajo expulsión de contaminantes para su compra optimizando los recursos monetarios	X	X			
	Fomentar campañas de sustitución de autobuses ecológicos	x	X	X		
	Estudio de ruta para la implementación del corredor ecológico	X	X			

## Anexos

### Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033.

Dimensión	Coordinadora de Sector	Número de programa	Programa sectorial (PS)
Entorno y vida sustentable	SEMADET	1	Medio ambiente
	SEMADET	2	Desarrollo territorial y urbano
	CEAJ	3	Agua y reservas hidrológicas
	Movilidad	4	Movilidad sustentable
	SEMADET	A	Gobernanza ambiental
Economía próspera e incluyente	STyPS	5	Empleo
	SEDECO	6	Desarrollo Económico y competitividad
	SEDER	7	Desarrollo rural sustentable
	SIyOP	8	Infraestructura y obra pública
	Turismo	9	Turismo
	SICyT	10	Innovación, ciencia y tecnología
Equidad de oportunidades	SEDIS	11	Desarrollo e integración social
	SSJ	12	Salud
	SEJ	13	Educación
	SEMADET	14	Vivienda
Comunidad y calidad de vida	Cultura	15	Cultura
	CODE	16	Deporte
	DIF Jalisco	17	Hogar y cohesión comunitaria
Garantía de derechos y libertad	FGE	18	Seguridad ciudadana
	SGG	19	Derechos humanos
	UEPCB	20	Protección civil
	IJM	B	Igualdad de género
Instituciones confiables y efectivas	SGG	21	Desarrollo democrático
	SEPAF	22	Desarrollo institucional y gobierno efectivo
Transversales			

## Directorio



LAE. SAMUEL HECTOR ZAMORA VAZQUEZ  
Director general

Juan Gil Preciado No. 6735 Col. Jardines de Nuevo México C.P. 45150

(33) 3030-5900 No. Ext. 3320



LIC. LAURA ROXANA LUNA PRECIADO  
Secretaria Particular

Juan Gil Preciado No. 6735 Col. Jardines de Nuevo México C.P. 45150

(33) 3030-5900 No. Ext. 4356



LIC. LUIS MANUEL RODRIGUEZ OROZCO  
Coordinador Administrativo



Juan Gil Preciado No. 6735 Col. Jardines de Nuevo México C.P. 45150

(33) 3030-5900 No. Ext. 33350



LIC. NORMA GABRIELA MONTAÑEZ ARCE  
Dirección de administración y finanzas



Juan Gil Preciado No. 6735 Col. Jardines de Nuevo México C.P. 45150

(33) 3030-5900 No. Ext. 3328



LIC. RICARDO HUMBERTO PLASCENCIA MARISCAL  
Dirección de jurídico

Juan Gil Preciado No. 6735 Col. Jardines de Nuevo México C.P. 45150

(33) 3030-591  No. Ext. 4378



LIC. ALFONSO CHAVEZ LUNA  
Dirección técnica y operativa

Juan Gil Preciado No. 6735 Col. Jardines de Nuevo México C.P. 45150

(33) 3030-591  No. Ext. 3324



## Enlaces Encargados de la integración del Plan Institucional

L.C.P. SANDRA SARAHI MARTÍNEZ MUNGUÍA  
Jefe del Departamento de Contabilidad

Juan Gil Preciado No. 6735 Col. Jardines de Nuevo México C.P. 45150

(33) 3030-591  No. Ext. 3337

ssmartinez88@hotmail.com



Plan Institucional

<Servicios y Transportes Organismo Público  
Descentralizado>