



CONSEJO CIUDADANO DEL TRANSPORTE PÚBLICO SUSTENTABLE DEL ESTADO DE SONORA

DICTAMEN

QUE ESTABLECE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD NTC-003-CCT-2017 DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN LA MODALIDAD DE PASAJE URBANO, EN ESPECÍFICO "AUTOMÓVIL DE ALQUILER".

EXPOSICION DE MOTIVOS

La problemática que enfrenta el servicio de Transporte Público en el Estado de Sonora, registra años sin ser atendido oportunamente, si bien es cierto se ha ampliado el número de vehículos en circulación los últimos años, esta situación no ha contribuido a mejorar sustancialmente la calidad en la prestación de este servicio.

Toda vez que, la forma como se ha abordado esta problemática, no ha satisfecho a quienes como usuarios, prestadores del servicio o autoridades involucradas participan en la prestación de este servicio. Ya que por un lado, los usuarios requieren contar con un servicio que mejore la seguridad, reduzca los tiempos de espera y recorrido, mejore la cobertura, cuente con unidades más cómodas, refrigeradas y una tarifa acorde al servicio.

Por otro lado, los prestadores del servicio (concesionarios), buscan tener unidades de acorde al servicio, seguridad y retorno de la inversión, renovación programada de sus unidades, así como una tarifa basada en costos; y las Autoridades competentes requieren que el servicio sea un factor integrador con la sociedad, a través de un servicio más cómodo, puntual, seguro, y que disponga de mecanismos de verificación de cumplimiento del servicio, como son las revisiones físico-mecánicas, que garanticen al usuario del servicio seguridad, comodidad e higiene.

Es importante mencionar que, la Ley del Transporte del Estado, establece que toda unidad que preste el servicio público de transporte, debe de cumplir con las condiciones físicas, de seguridad e higiene que garanticen una eficiente prestación del servicio al usuario.

No obstante lo dispuesto por la Ley, actualmente no existe lineamiento de calidad alguno referente a la prestación del servicio público de transporte pasaje en la modalidad Automóvil de Alquiler para el Estado de Sonora, así como ninguna norma en particular que regule la calidad del mismo servicio.



CONSIDERACIONES

PRIMERA.- El Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora es competente para fijar tarifas de servicio de transporte público en el Estado de Sonora, de conformidad a lo establecido en los Artículos 87, 88, 89 y 90 de la Ley de Transporte para el Estado de Sonora, así como de los artículos 2º, 19 y 21 de la Ley Orgánica del Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, que establecen lo siguiente:

ARTÍCULO 2º.- Para el cumplimiento de su objeto, el Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, en adelante Consejo, tendrá las atribuciones siguientes:

II.- Para procurar la sustentabilidad del servicio de transporte, emitir las normas generales en relación con la calidad a la que habrá de someterse la prestación del servicio de transporte público, ya que el nivel de calidad deseado y su cumplimiento, incidirán directamente en la tarifa establecida y las consideraciones para su actualización periódica. Entre los parámetros que medirán la calidad asociada a la prestación del servicio se priorizarán los factores de horario, frecuencia de paso y disponibilidad, así como la atención hacia el usuario y factores de seguridad, servicio con aire acondicionado, tipo de unidad y comodidad;

ARTÍCULO 19.- El Consejo deberá informar y difundir a la opinión pública sobre las disposiciones en materia de calidad que deberán cumplirse en la prestación del servicio público de transporte, de las tarifas vigentes, y sobre el funcionamiento de los diferentes sistemas de transporte público. También deberá diseñar y llevar a cabo campañas de concientización sobre el uso y cuidado de las unidades de transporte y en general de la infraestructura utilizada.

ARTÍCULO 21.- El Consejo deberá notificar a la Autoridad de Transporte competente y a los concesionarios correspondientes, sobre las normas, resoluciones y disposiciones en materia de sustentabilidad, confort y calidad a las que habrá de apegarse la prestación del servicio público de transporte, con la finalidad de que se incorporen al Programa Estatal de Transporte a través de los Planes Operativos de Servicio correspondientes.

SEGUNDA.- En atención a esta situación, el Pleno del Consejo solicitó a la Comisión de Seguimiento a la Calidad del Servicio y al Programa Estatal del Transporte, realizar los análisis técnicos y estudios suficientes para establecer los criterios aplicables en la elaboración de la norma técnica respectiva a esta modalidad de transporte.

TERCERA.- La Comisión de Seguimiento a la Calidad del Servicio y al Programa Estatal del Transporte presentó al Pleno del Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora en la II Sesión Ordinaria celebrada el día 24 de enero de 2017, la Norma Técnica de Calidad NTC-003-CCT-2017



En atención a las consideraciones anteriores, y con fundamento en lo dispuesto los Artículos 87, 88 y 89 de la Ley de Transporte para el Estado de Sonora y Artículos 2º, 19 y 21 de la Ley Orgánica del Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, se emite el siguiente dictamen:

ACUERDO

ARTÍCULO PRIMERO. Se autoriza la **Norma Técnica de Calidad NTC-003-CCT-2017** del Servicio Público de Transporte de Pasaje, en la modalidad de Automóvil de Alquiler en el Estado de Sonora; quedando estructurada la norma de la siguiente manera:

I.- ANTECEDENTES

Actualmente solo existen los lineamientos de calidad especificados en la Ley de Transporte referentes a la clasificación del transporte público de pasaje, sin embargo, referente a la modalidad de Automóvil de Alquiler, no se había emitido lineamiento de calidad alguno.

En vista de la necesidad de establecer las condiciones necesarias para la operación y prestación del servicio público de transporte de Pasaje en la modalidad de Automóvil de Alquiler, se elabora y propone la norma técnica respectiva, que ayude a la autoridad competente a regular la calidad de dicho servicio.

La norma determina y establece las condiciones mecánicas necesarias y requeridas de las unidades de transporte, así como las condiciones de seguridad, de comodidad y de higiene previstas en la Ley. La misma norma también incluye los formatos de verificación física y mecánica de las unidades e imagen general de los automóviles de alquiler (Manual de Identidad). Asimismo, se incorporan en la norma las condiciones de la tecnología para el cobro según tiempo y distancia, que sea un dispositivo acoplado al vehículo de alquiler que compute los factores distancia y/o tiempo traduciéndolos en un importe a pagar en moneda nacional.

II.-NORMA TECNICA

1.-Objetivo

La presente norma técnica establece los lineamientos de calidad mínimos referente a las especificaciones físico-mecánicas, condiciones de seguridad e higiene, procesos para control, monitoreo y operación del servicio de transporte público de pasaje en la modalidad de Automóvil de Alquiler. La calidad de dicho servicio deberá ser determinada por los niveles de seguridad, confiabilidad y responsabilidad de los prestadores del servicio y deberán estar dirigidas a generar un sistema enfocado al cliente, comercialmente viable y ecológicamente responsable.

Página 3 | 11

2.- Campo de aplicación:

Los lineamientos de calidad establecidos en la norma deberán ser evaluados en cada uno de los tres componentes que a continuación se describen.

2.1.- CALIDAD DEL AUTOMOVIL.

Es el ámbito de la calidad en donde se especificaran los elementos mínimos con los que deberá contar el automóvil para la fiabilidad, comodidad, seguridad, higiene, aspectos físicos y mecánicos e imagen durante el tiempo de la prestación del servicio.

2.2.- CALIDAD DE LA TECNOLOGIA DE COBRO SEGÚN TIEMPO Y DISTANCIA.

Es el ámbito de la calidad en donde se especificarán los requerimientos necesarios para brindar al operador una herramienta para el cobro de una tarifa según el tiempo y distancia de cada viaje para el usuario.

2.3.- CALIDAD DEL CONDUCTOR.

Es el ámbito de la calidad en donde se especificaran los elementos mínimos con los que deberá contar el conductor del autobús para la fiabilidad, amabilidad, seguridad así como los aspectos de imagen durante el tiempo de la prestación del servicio.

2.4.- MANUAL DE IDENTIDAD.

Es el ámbito de la calidad en donde se especificaran los elementos mínimos de identidad visual que aplique de manera consistente en las Unidades de Transporte de Pasaje en Modalidad de Automóvil de Alquiler (Taxis) Sonora.

III.-CALIDAD DEL AUTOMOVIL.

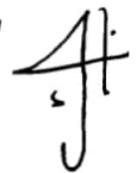
El primer componente es el **AUTOMOVIL**. Consiste en una guía mecánica básica y de seguridad a través de cuyo cumplimiento el operador puede garantizar que las unidades del servicio de transporte serán aptas y estarán disponibles para el servicio. La verificación de cada uno de los atributos descritos es entera responsabilidad del operador concesionario y será él quien determine la aptitud que tenga cada unidad para salir a servicio.

La Dirección de Transporte en cualquier momento podrá realizar el mismo ejercicio de verificación sobre cualquier unidad y validar el cumplimiento de cada atributo, que en la siguiente tabla se describen de manera puntual:



AUTOMOVIL			
ATRIBUTO	DESCRIPCION	VALOR DE VERIFICACION	PERIODICIDAD
MECANICO	Motor: a) Aceite a nivel. b) Mangueras y conexiones sin fugas. c) Revisar cables y conexiones eléctricas (verificar que no existan brincos de corriente). d) Anticongelante a nivel. e) Mangueras del radiador en buen estado (no cristalizadas, duras o agrietadas). f) Bandas en buen estado y libres de grasa. Dirección: a) Caja de dirección lubricada. b) Volante firme (sin juego). c) Líquido de dirección a nivel. Suspensión y neumáticos: a) Rótulas sin juego axial ni radial. b) Amortiguadores libres de fugas (gas o líquido). g) Horquillas superiores e inferiores en buen estado. h) Neumáticos con presión adecuada i) Rines sin fisuras. j) Birlos y tuercas completos y sin fisuras.	Cumple/No cumple Formato A-001	Diaria
	Transmisión: a) Aceite de la caja a nivel. b) Palanca de cambios sin juego y libre de objetos. Frenos: a) balatas. b) tambores. c) Sistema de aire de frenado. Aire Acondicionado (en temporada de verano): a) Bandas. b) Compresor. c) filtros.	Cumple/No cumple Formato A-001	Diaria

Los formatos de control, así como la verificación correspondiente de estos atributos, será responsabilidad de la unidad administrativa competente de acuerdo con la Ley de Transporte.




AUTOMOVIL			
ATRIBUTO	DESCRIPCION	VALOR DE VERIFICACION	PERIODICIDAD
SEGURIDAD	<p>Póliza de Seguro Vigente con Seguro de Viajero y Responsabilidad Civil.</p> <p>Botiquín de primeros auxilios.</p> <p>Parabrisas sin fisuras ni elementos accesorios que obstruyan o distorsionen la visibilidad del conductor.</p> <p>Espejos retrovisores, exteriores (2) e interiores completos, libres de obstrucciones y en buen estado.</p> <p>Cristales laterales completos y en buen estado.</p> <p>Defensas delantera y trasera en plena sujeción y cubierta.</p> <p>Faros principales en buen estado y operando.</p> <p>Luces demarcadoras, direccionales, de advertencia y de estacionamiento funcionando.</p> <p>Luces interiores completas y funcionando.</p> <p>Claxon funcionando.</p> <p>Limpiadores en buen estado y funcionando.</p> <p>Llanta de refacción abordo y con presión.</p> <p>Juego básico de herramientas presente.</p> <p>Extintor adecuado y con carga válida (vigente).</p>	<p>Cumple/No cumple</p> <p>Formato A-002 Cumple/No cumple</p>	Diaria
COMODIDAD	<p>Aire acondicionado en operación a 24 °C (temperatura de confort).</p> <p>Asientos completos, en buen estado y fijos a la carrocería de la unidad.</p>	<p>Cumple/No cumple</p> <p>Formato A-002</p>	Diaria
LIMPIEZA	<p>Al iniciar su servicio, las unidades deberán encontrarse totalmente limpias, libres de polvo ostensible o de remanentes de publicidad impresa desmontada, tanto en lo exterior, como en el interior.</p>	<p>Cumple/No cumple</p> <p>Formato A-002</p>	Diaria
IMAGEN	<p>Unidades sin golpes en la carrocería ni daños ostensibles en la pintura.</p> <p>Todas las unidades del servicio de transporte urbano deberán adherirse a la imagen institucional y exhibir los emblemas y número económico de acuerdo con el Manual de Identidad vigente emitido por la DGT.</p>	<p>Cumple/No cumple</p> <p>Formato A-002</p>	Diaria

Los formatos de control, así como la verificación correspondiente de estos atributos, será responsabilidad de la unidad administrativa competente de acuerdo con la Ley de Transporte.

Handwritten signature and initials



IV.- CALIDAD DE LA TECNOLOGIA DE COBRO SEGÚN TIEMPO Y DISTANCIA (TAXIMETRO).

Para el cobro por servicios prestados por estos automóviles, segundo componente, existe el instrumento llamado taxímetro, mismo que computa los factores, distancias y/o tiempos del recorrido y tiempos de espera, indicando automáticamente el valor del importe a pagar por el servicio.

TECNOLOGIA DE COBRO SEGÚN DISTANCIAY/O TIEMPO			
ATRIBUTO	DESCRIPCION	VALOR DE VERIFICACION	PERIODICIDAD
TECNOLOGÍA DE VERIFICACION DE DISTANCIA Y TIEMPO (TAXIMETRO)	Instrumento de medición, que acoplado a un vehículo de alquiler, computa los factores distancia y/o tiempo, extras, traduciéndolos en un importe a pagar en moneda nacional de acuerdo a una tarifa vigente.	Cumple/No cumple	Diaria
TARIFA DE COBRO	Si el taxímetro opera con tarifas de día y de noche debe indicar la leyenda día o noche según el caso en el momento de pasar de la posición LIBRE a OCUPADO o en el momento de pasar de la posición OCUPADO a la posición de pagar. Estas tarifas deben ser automáticas y nunca podrán ser cambiadas manualmente		
VISIBILIDAD DEL TAXIMETRO	Debe leerse fácilmente en el día o en la noche, a una distancia mínima de 3 m. Todas las indicaciones de importancia para el pasajero deben ser claramente visibles en condiciones normales de iluminación	Cumple/No cumple	Diaria
CONDICIONES DE OPERACIÓN	El sistema sensor debe garantizar su inafectabilidad por polvo, humedad o líquidos, que en condiciones normales de uso, se introduzcan en su interior.	Cumple/No cumple	Diaria
ESTADOS DE OPERACIÓN	El taxímetro cuenta con tres estados de operación: LIBRE - EN SERVICIO - A PAGAR, y no debe regresar de cualquiera de estos estados al anterior sin completar el ciclo, en el estado a pagar.	Cumple/No cumple	Diaria

VI.-CALIDAD DEL CONDUCTOR.

El tercer componente es el CONDUCTOR, quien finalmente proporciona los servicios de viaje.

CONDUCTOR			
ATRIBUTO	DESCRIPCION	VALOR DE VERIFICACION	PERIODICIDAD
MANEJO DEFENSIVO	Atender a los principios del Manejo Defensivo: a) Conocimiento de las normas que rigen la vialidad. b) Estar alerta a lo que sucede alrededor. c) Tener visión de lo que puede ocurrir a distancias largas o cortas. d) Tener juicio: saber qué hacer y hacerlo oportunamente. e) Desarrollar habilidad a través del adiestramiento combinado con experiencia.	Cumple/No cumple Formato C-001	Diaria



CONDUCTOR			
ATRIBUTO	DESCRIPCION	VALOR DE VERIFICACION	PERIODICIDAD
CAPACITACION	Cubrir cada uno de los programas que marca la Dirección de Transporte y exhibir, a petición del Verificador, el certificado correspondiente. Contar con licencia de manejo vigente emitida por la autoridad competente.	Cumple/No cumple Formato C-001	Diaria
MANEJO SEGURO	Siempre circular por el carril de extrema derecha. Siempre circular con las puertas cerradas. Realizar maniobras de ascenso / descenso de pasajeros en el carril de extrema derecha y solamente en los lugares autorizados. Activar las luces direccionales o intermitentes	Cumple/No cumple Formato C-001	Diaria
MANEJO EFICIENTE	No calentar el motor más tiempo del necesario. Iniciar la marcha de modo suave; no arrancones. Vigilar el régimen de cambios y revoluciones del motor. Tratar de circular a velocidad constante.	Cumple/No cumple Formato C-001	Diaria
VESTIMENTA	Los operadores deberán portar el uniforme correspondiente a su central de taxi o sitio, de no pertenecer a alguno de los anteriores deberá portar ropa formal	Cumple/No cumple	Diaria
ASEO DEL OPERADOR	Presentar la vestimenta con la mayor limpieza posible, (no manchas de bebidas, comida, ni de aceites o grasas) y mantener un aroma agradable dentro de la unidad	Cumple/No cumple	Diaria
AMBIENTE	Mantener el audio de la unidad a un volumen adecuado que no moleste al conductor al igual que el tipo de música que se reproduzca.	Cumple/No cumple	Diaria

VII.- MANUAL DE IDENTIDAD

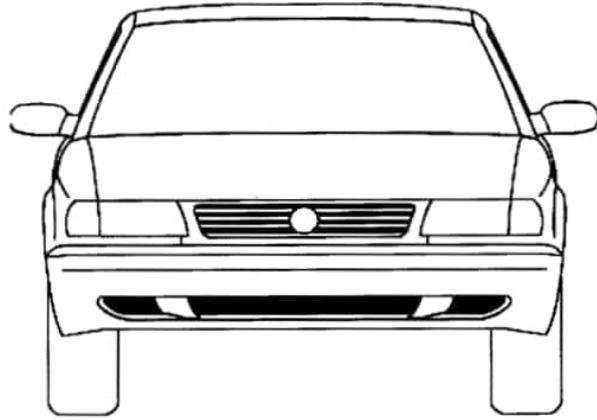
APLICACIONES EN TAXIS

El color de identificación de las unidades del sistema de transporte de alquiler será el blanco, portando el número de identificación tanto en los laterales como en la parte posterior y la razón social en color negro.

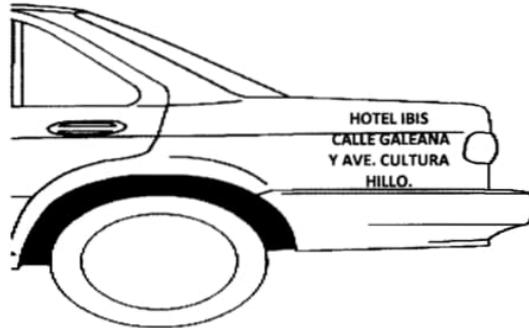
Aplicación del número de identificación de la unidad será el número de concesión omitiendo la clave P01 y la terminación de la identificación de la ciudad en que se preste el servicio, mismo que deberá estar adherido en las dos puertas traseras presentando las siguientes características:

Cada dígito deberá tener una altura de 15 cm x 2 cm de ancho y, en la parte posterior de la unidad dirá la leyenda de "taxi" seguido del número de concesión omitiendo la clave P01 y la terminación de la identificación de la ciudad en que se preste el servicio con las dimensiones de 7cm de altura x 1 cm de ancho por cada dígito, como se muestra en las imágenes siguientes.



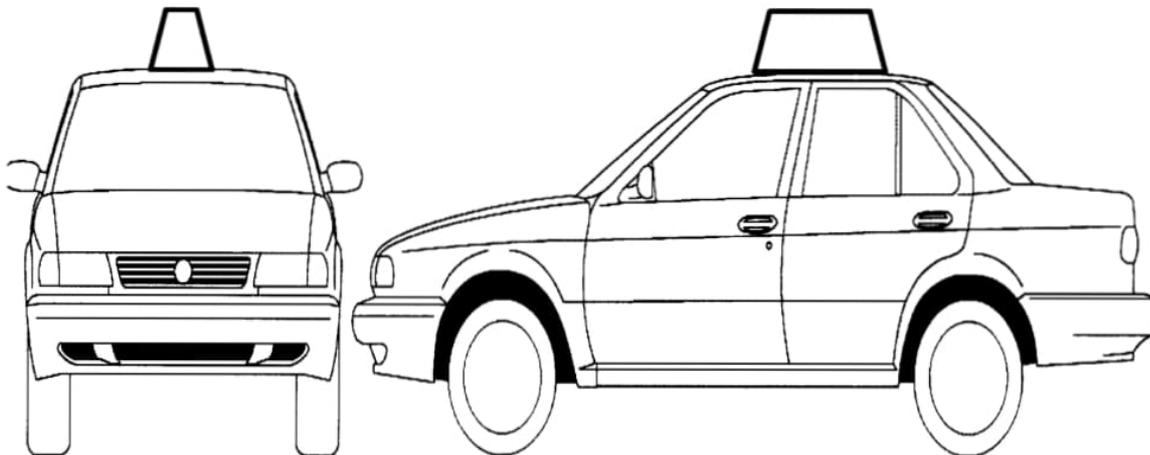



La razón social del sitio deberá colocarse en la parte lateral trasera de la unidad, incluyendo el nombre del sitio, nombre de las calles y municipio, esto en ambos lados de la unidad, presentando las siguientes características: 5 cm de altura x 0.5 cm (medio centímetro) de ancho en cada dígito y letra.



PUBLICIDAD

La publicidad se colocara en la parte superior de la unidad centrada en el techo.








ARTÍCULO SEGUNDO.- La Dirección General del Transporte del Gobierno del Estado de Sonora, adscrita a la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano, y de acuerdo a sus facultades, verificará e inspeccionará la prestación de este servicio en los términos de la propia Ley de Transporte correspondiente y las demás que sean aplicables; aplicando las sanciones previstas en caso de inobservancia y/o incumplimiento a las tarifas vigentes establecidas.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO. El presente ACUERDO entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado.

ARTÍCULO SEGUNDO. La Dirección General de Transporte del Gobierno del Estado, deberá proporcionar un informe mensual al Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, que contenga la relación de las unidades que le han acreditado el cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica, conteniendo de manera específica: nombre del concesionario, número de concesión y su cobertura territorial de servicio. Y en lo que respecta a la unidad: marca, modelo, capacidad, así como el número de serie de chasis y motor.

Firman el presente dictamen, de conformidad a las atribuciones que les confiere la Ley Orgánica del Consejo Ciudadano de Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora

C O P I A
Boletín Oficial y
Archivo del Estado
Secretaría
de Gobierno



LIC. JESÚS ELIERSE CABALLERO LAGARDA
PRESIDENTE DEL CONSEJO

ING. AGUSTÍN BARTOLINI BOJÓRQUEZ
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO
A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y AL PROGRAMA
ESTATAL DEL TRANSPORTE