CONSEJO CIUDADANO DEL TRANSPORTE PÚBLICO SUSTENTABLE DEL ESTADO DE SONORA

DICTAMEN

QUE ACTUALIZA LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC-001-CCT-2017 DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN LA MODALIDAD DE "PASAJE URBANO" DEL ESTADO DE SONORA.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

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

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

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 los artículos 2º, 19° y 21° de la Ley Orgánica del Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, que establece 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 presentar el dictamen de la norma técnica de calidad respectiva a esta modalidad de transporte.

TERCERA. - La Comisión de Seguimiento a la Calidad del Servicio y al Programa Estatal del Transporte presentó el dictamen de la Norma Técnica NTC-001-CCT-2017 al Pleno del Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora en la XII Reunión Ordinaria celebrada el día 22 de junio de 2017, el cual se aprobó por el mismo.

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

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 Artículo 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 actualiza la Norma Técnica de Calidad NTC-001-CCT-2017 del Servicio Público de Transporte en la modalidad de Pasaje Urbano del Estado de Sonora; quedando estructurada la norma de la siguiente manera:

I) ANTECEDENTES.

Que el 31 de mayo del 2012 se publicó la norma técnica NT-001-DGT-2012 que establece las especificaciones físico- mecánicas, condiciones de seguridad e higiene y de operación para la prestación del servicio de transporte en la modalidad de pasaje dentro del sistema urbano, así como los procedimientos de inspección y verificación para determinar dichas condiciones.

En vista de que han pasado 5 años 1 mes, y las condiciones del transporte han variado, la demanda del mismo se ha incrementado, por el crecimiento poblacional y de las ciudades, por lo cual es necesario actualizar esta norma técnica, que incorpore nuevas especificaciones en materia de condiciones físico-mecánicas, de seguridad e higiene y de operación para la prestación el servicio público de transporte de pasaje en la modalidad de pasaje urbano del Estado de Sonora, que ayude a la autoridad competente a regular la calidad de dicho servicio.

Como primer paso, la Comisión de Seguimiento a la Calidad del Servicio y al Programa Estatal del Transporte trabajó sobre el cuerpo normativo de la NT-001-DGT-2012 con el fin de actualizar los lineamientos existentes en función de las atribuciones del Consejo.

La Norma Técnica NT-001-DGT-2012, tiene como objetivo establecer las condiciones físico-mecánicas, de seguridad e higiene y de operación para la prestación del servicio público de transporte en la modalidad de pasaje urbano. La norma determina los aspectos de programación, disponibilidad y frecuencia mínima de paso en referencia a la operación del servicio. Se indican también las condiciones del operador de transporte. La misma norma contiene procedimientos de verificación física y mecánica de las unidades, aplicación de sanciones e imagen institucional.

Derivado de esta situación, la actualización de la norma incluye nuevos requerimientos como el uso de tecnología de monitoreo y recaudo con las que debe contar el sistema para poder dar un correcto seguimiento al Plan Operativo de Servicio (POS). Asimismo, se incorporan, dispositivos de geolocalización de las unidades en tiempo real, y los tiempos de recorrido.

COPIA Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

También existen serias carencias en el marco normativo actual respecto a los requerimientos mínimos de accesibilidad y comodidad del servicio, así como al suministro de información accesible y precisa a tiempo del servicio.

II) NORMA TÉCNICA.

A) 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 trasporte público en la modalidad de pasaje Urbano. La calidad de dicho servicio deberá ser determinada a través de las percepciones, experiencias y expectativas de los clientes y estará basada en los niveles de reciprocidad entre el servicio otorgado y el servicio programado que ha sido comunicado y prometido al público. La calidad del servicio también estará determinada en lo bien que el servicio se adapta a las necesidades del usuario y la comunidad y en un crecimiento sostenido de la demanda del servicio.

B) CAMPO DE APLICACIÓN

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

1. CALIDAD DEL SERVICIO.
   Es el ámbito de la calidad en donde se especificarán los elementos mínimos para la efectividad, capacidad, puntualidad y precisión durante el tiempo de la prestación del servicio.
2. CALIDAD DEL AUTOBÚS.
   Es el ámbito de la calidad en donde se especificarán los elementos mínimos con los que deberá contar el autobús para la fiabilidad, comodidad, seguridad, higiene, aspectos físicos y mecánicos e imagen durante el tiempo de la prestación del servicio.
3. CALIDAD DE LA TECNOLOGÍA DE RECAUDO Y MONITOREO.
   Es el ámbito de la calidad en donde se especificarán los requerimientos necesarios para brindar al usuario los servicios de prepago y pago en efectivo, conteo de ascensos y descensos, así como video vigilancia en las unidades. Además de monitoreo georreferenciado como auxiliar en la medición de la calidad de servicio.
4. CALIDAD DEL CONDUCTOR.
   Es el ámbito de la calidad en donde se especificarán 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.
5. CALIDAD DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA URBANA DEL SERVICIO.
   Es el ámbito de la calidad en donde se especificarán los elementos mínimos de infraestructura urbana y comunicación del servicio.
6. MANUAL DE IDENTIDAD.
   Es el ámbito de la calidad en donde se especificarán los elementos mínimos de identidad visual que aplique de manera consistente en las Unidades de Transporte de Pasaje Urbano en Sonora.

COPIA Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

La Dirección General de Transporte, dependiente de la Secretaría de Infraestructura Urbana y Ecología del Gobierno del Estado, es la instancia que tutelará la Norma, en términos de la verificación de su cumplimiento en los términos que establece la Ley.

III) ESPECIFICACIONES.

Esta versión de la NTC-001-CCT-2017 contempla los siguientes componentes básicos para el cumplimiento de la calidad en el servicio de esta modalidad de transporte público urbano y describe los atributos que cada uno deberá cumplir, así como los mecanismos a través de los cuales la Dirección General de Transporte verificará su cumplimiento. Dichos mecanismos estarán auxiliados por una serie de formatos identificados para cada atributo, que deberá emitir la unidad administrativa competente.

IV) CALIDAD DEL SERVICIO.

El primer componente, llamado **Servicio**, consiste en un proceso mínimo de operación vigilada que busca satisfacer las demandas básicas de cobertura, cumplimiento de horarios y consistencia del servicio de los usuarios del transporte público. Ha quedado estructurado de la siguiente manera:

SERVICIO			
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	VALOR DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
PROGRAMACIÓN	Para cada una de las rutas del transporte urbano, la Dirección General de Transporte determinará un Programa Operativo de Servicio (POS) por cada día del año, el cual el operador concesionado deberá cumplir cabalmente. Dicho programa contendrá la siguiente información: a) Número de ruta. b) Número de unidades que ofrecerán el servicio sobre dicha ruta. c) Hora de inicio y fin del servicio por sentido. d) Frecuencia de paso. Indicar sus horas de variación (horarios de apertura y cierre de frecuencia). e) Tiempos totales de recorrido por sentido. f) Tipo de Programa Operativo de Servicio (entre semana, domingo, día festivo, periodo vacacional, etc.).	Aprobado/No aprobado Formato: S-001 (OPERADOR) Formato S-002 (VERIFICADOR)	Anualmente
DISPONIBILIDAD	De acuerdo con los horarios y frecuencias de paso establecidas en los programas operativos de servicio para cada una de las rutas, el operador pondrá a disposición el número exacto de unidades y en su caso, las de guardia o reserva, con las que ofrecerá y cumplirá con el servicio registrado.	Número de unidades por ruta, de acuerdo con lo ofrecido en la hoja de servicio. Cumple/No cumple Formato S-002	Diariamente
FRECUENCIA MINIMA DE PASO	El tiempo máximo de espera entre pasos sobre un punto que podrá contemplar el operador para ejecutar su programa de operación de servicio será de 20 minutos. Será el indicado en el Programa Operativo de Servicio (POS).	El paso de una unidad por cualquier punto de la ruta no debe ser mayor a 20 minutos. Cumple/No cumple Formato S-002 (VERIFICADOR)	Diariamente

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.

COPIA Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

Cabe mencionar que dentro del esquema evolutivo que tendrá la Norma, la programación de los servicios se hará a partir de estudios de demanda periódicos para ajustar la oferta de transporte a las necesidades cambiantes de la población y a sus parámetros de movilidad dentro del centro de población, todo ello será realizado por la Dirección General del Transporte. La programación resultante se publicará con oportunidad junto con su fecha de inicio por parte de la Dirección General de Transporte.

V) CALIDAD DEL AUTOBÚS.

El segundo componente es el **Autobús**. 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 urbano serán aptas y estarán disponibles para el servicio, dentro del marco del sistema "UNE". La verificación de cada uno de los atributos descritos es entera responsabilidad del operador concesionado 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. En todo caso, el operador concesionado es responsable de cumplir cabalmente con el atributo de disponibilidad perteneciente al componente de Servicio.

AUTOBÚS			
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	VALOR DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
MECÁNICO	**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). c) Resortes en buen estado (no vencidos). d) Muelles con brío. e) Soportes sin grietas y gomas completas (incluyendo los del motor y caja de velocidades). f) Bujes y gomas engrasados. g) Horquillas superiores e inferiores en buen estado. h) Neumáticos con presión adecuada y con dibujo mínimo de 2mm de profundidad. i) Rines sin fisuras. j) Birlos y tuercas completos y sin fisuras. **Transmisión:** a) Aceite de la caja a nivel. b) Chicote del embrague sin juego ni tensionado. c) 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):**	Cumple/No cumple Formato A-001	Diariamente.

COPIA Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

AUTOBÚS			
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	VALOR DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
	a) Bandas. b) Compresor. c) filtros. d) bases.		
SEGURIDAD	Póliza de Seguro con seguro de viajero y contra terceros vigente. Botiquín de primeros auxilios. Parabrisas sin fisuras ni elementos accesorios que obstruyan o distorsionen la visibilidad del conductor.	Cumple/No cumple Formato A-002	Diariamente
SEGURIDAD	Espejos retrovisores, exteriores (2) e interiores completos, libres de obstrucciones y en buen estado. Cristales laterales completos y en buen estado. Asideras y tubulares pasamanos completos y firmemente sujetos a la carrocería de la unidad. Defensas delantera y trasera en plena sujeción y cubierta. Faros principales en buen estado y operando. Luces demarcadoras, direccionales, de advertencia y de estacionamiento funcionando. Luces interiores completas y funcionando. Claxon funcionando. Limpiadores en buen estado y funcionando. Llanta de refacción abordo y con presión. Juego básico de herramientas presente. Extinguidor adecuado y con carga válida (vigente).	Cumple/No cumple Formato A-002	Diariamente
COMODIDAD	Uso Aire acondicionado en operación a 24 °C (temperatura de confort). Si las condiciones climáticas no disminuyen en el periodo de vigencia, se podrá prolongar el uso del aire acondicionado, previa notificación por la Dirección General del Transporte. Asientos completos, en buen estado y fijos a la carrocería de la unidad. Reservar los dos primeros asientos para mujeres, niños, personas con discapacidad y/o personas de la tercera edad; y solo podrán ser ocupados en caso de que no sean requeridos.	Cumple/No cumple Formato A-002	Periodo Mayo-octubre, Diariamente
LIMPIEZA	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.	Cumple/No cumple Formato A-002	Diariamente
IMAGEN	Unidades sin golpes en la carrocería ni daños ostensibles en la pintura. Cada unidad deberá mostrar a bordo y en su exterior un número telefónico de la Dirección General de Transporte de la línea de atención ciudadana, visible para quejas y/o sugerencias. Las unidades también deberán contar con un número económico, el nombre o número identificador de la ruta con su sentido y cumplir con la imagen apropiada para facilidad de identificación del servicio al usuario y acorde a los principios de un servicio de calidad, asimismo la tarifa autorizada vigente de manera visible en el interior de la misma.	Cumple/No cumple Formato A-002	Diariamente

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

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.

VI) CALIDAD DE LA TECNOLOGÍA DE RECAUDO Y MONITOREO.

La Tecnología de Recaudo, tercer componente, además de proporcionar comodidad y seguridad al usuario, ofrece a las instancias responsables información indispensable para establecer tarifas que permitan cumplir con las expectativas ofrecidas a los ciudadanos sin comprometer la sustentabilidad del sistema. Así mismo el monitoreo de las unidades brinda a las instancias responsables información relevante, segura y oportuna para la medición y comparación de los atributos de calidad de servicio.

TECNOLOGÍA DE RECAUDO Y MONITOREO			
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	VALOR DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
TECNOLOGÍA DE CONTEO DE ASCENSOS Y DESCENSOS	Las unidades deberán contar con tecnología de alta durabilidad para el conteo de ascensos y descensos, con detección de bloqueo y un porcentaje de error no mayor al 3%. Como bloqueo se entiende la imposibilidad del equipo de conteo para detectar los ascensos y/o descensos de la unidad, a través de una acción premeditada o no. Los equipos deberán instalarse considerando las condiciones de uso, evitando al máximo la posibilidad de vandalismo e intrusión indebida. La tecnología deberá tener una capacidad de almacenamientos no menor a 5000 registros. Considerando como componentes de cada registro los campos de ascenso o descenso, fecha y hora.	Cumple/No cumple Formato T-001	Diariamente
TECNOLOGÍA DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Las unidades deberán contar con tecnología de localización espacial y temporal por GPS. Los equipos deberán instalarse considerando las condiciones de uso, evitando al máximo la posibilidad de vandalismo e intrusión indebida La tecnología deberá tener una capacidad de almacenamiento no menor a 3000 registros y contar con la conectividad necesaria para la comunicación permanente con el sistema central. Considerando como componentes de cada registro los campos de coordenadas geográficas, hora y fecha.	Cumple/No cumple Formato T-001	Diariamente
TECNOLOGÍA DE RECAUDO	<u>En efectivo.</u> Las unidades deberán contar con tecnología de recaudo en efectivo y prepago de alta durabilidad y fácil manejo para el usuario. Los equipos deberán instalarse considerando las condiciones de uso, evitando al máximo la posibilidad de vandalismo e intrusión indebida. El acceso a la bóveda de cada unidad deberá ser a través de autenticación por RFID o huella dactilar de mínimo clase 2; además de contar con cerraduras de alta seguridad a prueba de copias. El equipo deberá tener la capacidad de aceptar al menos 8 denominaciones diferentes de efectivo y en caso de no otorgar cambio deberá contar con la opción de incluir un lapso de tiempo prudente para el pago complementario de un segundo pasaje. El equipo deberá contar con una validación evidente para el usuario por rechazo o aceptación de efectivo. En caso de rechazo el equipo deberá contar con la capacidad de no retener el efectivo al usuario.	Cumple/No cumple Formato T-001	Diariamente

PÁGINA 8 DE 16

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

TECNOLOGÍA DE RECAUDO Y MONITOREO			
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	VALOR DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
TECNOLOGÍA DE RECAUDO	El equipo deberá contar con una capacidad de almacenamiento en memoria de al menos 4000 transacciones. Considerando como componentes de cada transacción los campos de fecha, hora, pago y tipos de monedas utilizados para el pago. El equipo deberá contar con una capacidad de almacenamiento de efectivo de al menos 5lts.		
TECNOLOGÍA DE RECAUDO	<u>En prepago</u>. El equipo de prepago deberá ser por medio de un Cobro Electrónico de la Tarifa (CET) que cuente con un validador de cobro sin contacto, el cual podrá identificar usuarios no admisibles y realizar cargos tomando en cuenta tarifas diferenciadas. Los equipos deberán instalarse considerando las condiciones de uso, evitando al máximo la posibilidad de vandalismo e intrusión indebida. El equipo deberá contar con una validación evidente para el usuario por rechazo o aceptación del cargo. El equipo deberá contar con una capacidad de almacenamiento no menor a 4000 transacciones. Considerando como componentes de cada transacción los campos de fecha, hora, tipo de tarifa, clase y número de pases. <u>Tarifas de pago</u> Deberán contar con identificadores que muestren las tarifas -vigentes- que se cobran, normal y especial, en este último caso para estudiantes, personas de la tercera edad y discapacitados. Estos identificadores deberán estar colocados en lugar visible, para que el usuario tenga conocimiento de estas tarifas.	Cumple/No cumple Formato T-001 Cumple/No cumple	Diariamente Diariamente
TECNOLOGÍA DE TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN DE DATOS	Se deberá contar con software y hardware capaz de extraer, transmitir, almacenar, resguardar, controlar, interpretar, analizar y administrar la información necesaria para: • Conteo de ascenso y descenso de pasaje, • Ubicación espacial y temporal de unidades, • Recaudo de prepago y efectivo en unidades, • Control de turno de operadores, • Monitoreo en línea de rutas y unidades, • Operación de las unidades, • Control de usuarios de prepago, • Recarga de prepago y • Control de calidad de servicio.	Cumple/No cumple Formato T-001	Diariamente
TECNOLOGÍA DE VIDEO VIGILANCIA	Las unidades deberán contar con al menos cuatros cámaras de CCTV las cuales deben ser a color, con una resolución mínima de 700Ltv, anti-vibración, anti-vandálicas, con iluminación infrarroja y conexión a dispositivo de almacenaje. Además, deberán incluir lente no mayor a 3.6mm y estar instaladas observando prioritariamente las áreas de ascensos y descensos, el pasillo y la parte frontal exterior del vehículo. Las unidades deberán contar con equipo de almacenamiento de video de al menos 168 horas. El equipo debe ser anti-vibración, con alimentación de 12VCD, unidad de memoria desmontable para visualización de imágenes bajo la unidad y anti-vandálico. Los equipos deberán instalarse considerando las condiciones de uso, evitando al máximo la posibilidad de vandalismo e intrusión indebida.	Cumple/No cumple Formato T-001	Diariamente

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.

PÁGINA 9 DE 16

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

VII) CALIDAD DEL CONDUCTOR.

El cuarto componente es el **Conductor**, quien finalmente proporciona los servicios de viaje a partir de las especificaciones establecidas en el Servicio, mediante el componente Autobús.

CONDUCTOR			
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	VALOR DE VERIFICACIÓN	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. f) En caso de una situación emergente informar a la autoridad competente.	Cumple/No cumple Formato C-001	Diariamente
CAPACITACIÓN	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	Diariamente
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	Diariamente
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	Diariamente
PRESENTACIÓN	Brindar un trato amable, servicial y útil al usuario. Ofrecer al usuario la información necesaria del servicio cuando se le requiera. Mientras se encuentre en servicio, los conductores deberán portar uniforme de acuerdo con las especificaciones y el Manual de Imagen Institucional anexo a este documento.	Cumple/No cumple Formato C-001	Diariamente

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.

VIII) CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA URBANA Y COMUNICACIÓN.

El quinto componente es la Infraestructura Urbana y la Comunicación del Servicio que sirven como elemento de accesibilidad y comunicación clara del nivel de calidad del servicio establecido por las autoridades y ofrecido por los concesionarios de la red de transporte público en la modalidad de pasaje urbano en cada municipio para que el ciudadano pueda emitir una opinión informada al momento de utilizarla y tener la capacidad de evaluarla.

PÁGINA 10 DE 16

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

La autoridad competente deberá elaborar una encuesta anual de satisfacción del servicio de transporte por ciudad, con el objetivo general de establecer el nivel de satisfacción del servicio prestado por el sistema de transporte en la modalidad de pasaje urbano.

Los objetivos específicos mínimos de la encuesta deberán ser los siguientes:

1. Establecer el perfil socioeconómico de los usuarios y no usuarios del Sistema de Transporte Público de en la Modalidad de Pasaje Urbano.
2. Establecer la frecuencia de utilización del Transporte Masivo
3. Identificar las razones de uso del Transporte Masivo.
4. Establecer las razones del uso esporádico del Transporte Masivo.
5. Establecer el nivel de satisfacción del servicio del Transporte Masivo
6. Identificar las razones del nivel de satisfacción asignado al servicio de Transporte Masivo
7. Identificar las recomendaciones para el mejoramiento del servicio de Transporte Masivo.
8. Establecer las razones del NO uso del Servicio de Transporte Masivo.

CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA URBANA Y COMUNICACIÓN.			
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	VALOR DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
PARADAS ESTABLECIDAS	Se deberá coordinar con la autoridad Municipal la Colocación de paradas según lo establezca la Dirección General de Transporte de acuerdo con el plan operativo de servicio y deberán contar con las condiciones de seguridad y confort, así como de accesibilidad para que el usuario espere a la unidad.	Cumple/No cumple Formato IC-001	Mensualmente
MAPAS INFORMATIVOS DEL SERVICIO EN PARADAS	Mapas informativos que contenga en la parada de manera clara y visible: El derrotero de las rutas a la que pertenece la parada sobre un mapa de la ciudad. Ubicación de la parada dentro del derrotero de la ruta. Información del programa operativo de servicio de la ruta.	Cumple/No cumple Formato IC-001	Anualmente
ENCUESTA DE SERVICIO A USUARIOS	Una encuesta de satisfacción del servicio de transporte público en la modalidad de pasaje urbano cuya muestra garantice conocer la percepción de la calidad de dicho servicio en ciudades mayores a los 100,000 habitantes.	Cumple/No cumple Formato IC-001	Anualmente

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.

IX) MANUAL DE IDENTIDAD

El sexto componente, es la **Identidad** visual que representa la imagen y es un requisito que se aplique de manera consistente, con los colores, tipografía, medidas, etc., en las Unidades de Transporte Público de Pasaje Urbano en Sonora, igualmente marca pautas, normas y aplicaciones básicas para el uso del sistema de identidad visual.

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

CCT
Consejo Ciudadano de Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora

LOGOTIPO

UNE

TRANSPORTE URBANO

PANTONES PARA IMPRESIÓN EN LOGOTIPO

PANTONE 2291 U
PANTONE 312 U
PANTONE 1235 U
PANTONE RED 032 U
PANTONE 440 U

APLICACIONES EN CAMIONES

COPIA
Secretaría de Gobierno
Boletín Oficial y Archivo del Estado

CCT

APLICACIÓNES EN CAMIONES

APLICACIÓN DE LOGOTIPO

EL LOGOTIPO DEBERÁ ESTAR SITUADO EN LAS DOS PARTES LATERALES DEL CAMIÓN, CON UNA MEDIDA APROXIMADA DE 1.10 X .50 MTS.

DE ACUERDO A LA MARCA Y ESTILO DEL CAMIÓN LA MEDIDA TENDRÁ QUE ADAPTARSE.

APLICACIÓNES EN CAMIONES

VINILES

	ARLON	SPRING GREEN	VERDE	164
	ARLON	GRAY	GRIS	140
	ARLON	RED	ROJO	101
	ARLON	LT. ORANGE	NARANJA	119
	ARLON	TEAL	AZUL	171

ESPECIFICACIONES FRANJA VINIL

CAMIÓN BLANCO
LINEA TECHO LATERAL
LINEA FRENTE
LINEA TRASERA

VINIL COLOR FRANJA

ARLON	MEDIUM GREEN	VERDE	61

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

APLICACIONES EN CAMIONES

PUBLICIDAD

MONTADAS EN ESTRUCTURAS FIJAS EN ALUMINIO.

MEDALLON TRASERO

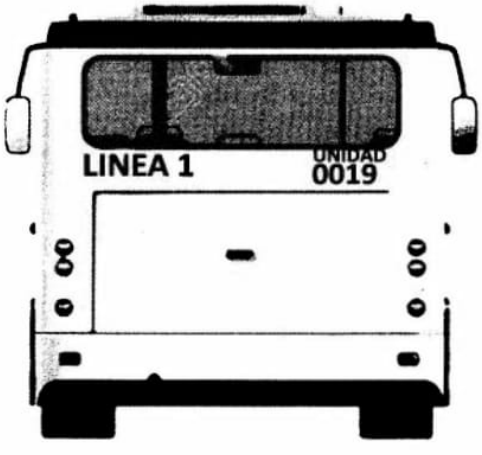
MEDALLON LATERAL

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

APLICACIONES EN CAMIONES

APLICACIÓN DE NÚMERO ECONÓMICO DEBERÁ ESTAR SITUADO EN LAS DOS PARTES LATERALES DEL CAMIÓN, JUNTO AL LOGOTIPO DE UNE, Y EN LA PARTE POSTERIOR DEL VEHÍCULO CARGADO A LA PARTE DERECHA COMO SE MUESTRA EN LA IMAGEN, CON UNA MEDIDAD APROX. DE 30 CM DE ALTO X 40 CM DE LARGO CONTEMPLANDO QUE LA PALABRA UNIDAD MEDIRÍA 10 CM X 40 CM Y EL NÚMERO 20 CM X 40 CM.

LA APLICACIÓN DE LA DENOMINACIÓN DE LA RUTA SERÁ EN LA PARTE SUPERIOR FRONTAL DEL VEHÍCULO EN LA PARTE IZQUIERDA Y EN LA PARTE POSTERIOR CON UNA MEDIDA APROX. DE 20 CM X 40 CM.
DE ACUERDO A LA MARCA Y ESTILO DEL CAMIÓN LA MEDIDA TENDRÁ QUE ADAPTARSE.



COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno

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.

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. Las unidades de servicio de transporte urbano en los Municipios de Hermosillo, Cajeme y Navojoa tendrán un plazo de 120 días naturales, para el cumplimiento de la norma técnica, en el caso de los demás Municipios tendrán un plazo de 365 días naturales para el cumplimiento.

ARTÍCULO TERCERO. 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 de este Consejo:

LIC. JESÚS ELIERSE CABALLERO LAGARDA
PRESIDENTE DEL CONSEJO

M.C. ALEJANDRO MADONIA GUZMÁN
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y AL PROGRAMA ESTATAL DEL TRANSPORTE

COPIA
Boletín Oficial y Archivo del Estado
Secretaría de Gobierno