

## H. CONGRESO DEL ESTADO.

### P R E S E N T E.

Quienes suscriben, en nuestro carácter de Diputadas y Diputados de la Sexagésima Octava Legislatura e integrantes del Grupo Parlamentario de **MORENA**, con fundamento en lo dispuesto por la fracción I del artículo 68 de la Constitución Política del Estado y demás normas relativas, nos permitimos someter a la consideración de esta Soberanía, **INICIATIVA CON CARÁCTER DE DECRETO A EFECTO DE REFORMAR LA LEY DE TRANSPORTE EN MATERIA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE**, Lo anterior sustentado en la siguiente:

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

El transporte público constituye uno de los servicios de mayor relevancia para el desarrollo de cualquier sociedad. No se trata únicamente de un medio para trasladarse de un punto a otro, sino de un servicio que permite a las personas acceder a sus centros de trabajo, instituciones educativas, servicios de salud, espacios públicos y, en general, a las distintas oportunidades que ofrece la vida social y económica de nuestras ciudades.

En este sentido, contar con un sistema de transporte público eficiente, seguro, accesible y de calidad no debe considerarse un privilegio, sino una condición necesaria para garantizar una adecuada calidad de vida a las y los habitantes del Estado de Chihuahua.

Sin embargo, nuestro Estado mantiene una deuda histórica con la ciudadanía en materia de transporte público. Durante décadas, el crecimiento de nuestras ciudades y la planeación de la movilidad han estado estrechamente vinculados al uso del automóvil particular, mientras que el transporte colectivo no siempre ha recibido la atención, inversión, planeación y supervisión que requiere.

Esta situación ha generado diversos problemas que son visibles en la vida cotidiana de las y los chihuahuenses: tiempos prolongados de espera, unidades en condiciones que no siempre son las adecuadas, falta de información, modificaciones o incumplimientos en los recorridos, deficiencias en la atención a las personas usuarias y, en determinados casos, conductas que afectan directamente la calidad del servicio.

A lo anterior debemos sumar que una parte importante de los servicios de transporte público se encuentra a cargo de particulares mediante concesiones o permisos otorgados por el Estado.

Es importante señalar que una concesión no significa que el Estado deje de tener responsabilidad sobre el servicio. Por el contrario, cuando una actividad de interés público es prestada por particulares mediante una concesión, corresponde a la autoridad establecer las condiciones bajo las cuales deberá prestarse, así como verificar que estas se cumplan de manera permanente.

La concesión, por tanto, no debe entenderse únicamente como un derecho para quien la obtiene, sino también como una responsabilidad frente a la sociedad.

Actualmente, la legislación contempla diversas obligaciones y mecanismos de supervisión para los concesionarios y permisionarios. No obstante, consideramos necesario fortalecer dichos mecanismos para que la supervisión no dependa exclusivamente de verificaciones administrativas o inspecciones realizadas por la autoridad, sino que incorpore de manera efectiva la opinión de quienes utilizan diariamente el servicio.

Y es precisamente aquí donde cobra especial relevancia la **participación ciudadana**.

Tan es así la importancia de fortalecer la participación ciudadana, que desde este Congreso presentamos una iniciativa para garantizar que las sesiones y actas del Consejo Consultivo de Transporte sean públicas, por tratarse de un órgano de consulta y participación ciudadana. Dicha iniciativa ya fue aprobada en comisión y se encuentra pendiente de ser sometida a consideración de este Pleno.

Durante su análisis, el propio Subsecretario de Transporte señaló que las sesiones y actas ya eran públicas y que se encontraban disponibles en un portal electrónico; sin embargo, quedó pendiente que se nos indicara dónde podían ser consultadas y, hasta la fecha, no hemos recibido respuesta al respecto.

Este antecedente demuestra que no basta con establecer mecanismos de participación ciudadana en la ley; es necesario que estos sean **claros, accesibles y realmente efectivos para la ciudadanía**.

Si el transporte público existe para satisfacer una necesidad de la sociedad, resulta lógico que la propia sociedad tenga mecanismos efectivos para evaluar la calidad del servicio que recibe.

Actualmente, son numerosas las quejas y manifestaciones ciudadanas relacionadas con el transporte público. De manera cotidiana pueden observarse en redes sociales y otros espacios públicos señalamientos relacionados con retrasos, condiciones de las unidades, trato de operadores, incumplimiento de recorridos, falta de información y otras problemáticas.

No obstante, la existencia de estas expresiones ciudadanas no necesariamente se traduce en información sistematizada que permita a la autoridad conocer, medir y comparar de manera objetiva la percepción de las personas usuarias respecto de cada servicio.

Por ello, la presente iniciativa propone pasar de una participación ciudadana **reactiva** a una participación ciudadana **permanente y medible**.

De esta manera, la iniciativa establece una lógica sencilla: **quien presta un servicio público debe cumplir con las obligaciones que establece la ley, pero también debe procurar que dicho servicio responda efectivamente a las necesidades de quienes lo utilizan.**

Asimismo, la propuesta contempla que las unidades de transporte cuenten con un mecanismo visible mediante el cual las personas usuarias puedan conocer la existencia de la encuesta anual y participar en ella.

Con ello se pretende facilitar el acceso de la ciudadanía al mecanismo de evaluación y evitar que la participación quede limitada a un sector reducido de usuarios.

La propuesta consiste en establecer como facultad de la Subsecretaría competente en materia de transporte la realización de **encuestas anuales de percepción dirigidas a las personas usuarias**, con el objeto de evaluar la calidad del servicio en sus distintas modalidades.

La finalidad no es generar una encuesta meramente informativa ni sustituir las facultades técnicas de inspección de la autoridad. Por el contrario, se busca generar una herramienta adicional de supervisión que permita conocer de manera periódica la experiencia de quienes utilizan el transporte público.



La transparencia resulta fundamental en este mecanismo. Las personas usuarias tienen derecho a conocer cómo se evalúa el servicio que reciben y cuáles son los resultados obtenidos por los distintos concesionarios y permisionarios.

La presente iniciativa propone además que la percepción de las personas usuarias sea tomada en consideración dentro del procedimiento de **verificación y revalidación anual de las concesiones y permisos**.

Esto resulta particularmente importante, pues actualmente la supervisión de una concesión puede concentrarse en el cumplimiento de requisitos administrativos y técnicos, sin necesariamente incorporar de manera suficiente la experiencia de las personas que utilizan diariamente el servicio.

La propuesta busca que ambas perspectivas sean complementarias: por un lado, la supervisión técnica y administrativa de la autoridad; y por otro, la percepción de las personas usuarias.

No se pretende que una opinión aislada determine por sí misma la permanencia de una concesión. Lo que se busca es establecer un mecanismo objetivo y periódico que permita identificar cuando existe un **problema reiterado de calidad en el servicio**.

Por ello, se propone que una mala calificación por parte de las personas usuarias pueda constituir una causa de cancelación únicamente cuando dicha situación se presente de manera **reiterada en tres o más ocasiones**.

Con esto se busca establecer un equilibrio entre los derechos de los concesionarios y el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio adecuado.

Para lo anterior podemos tomar como referencia incluso el posicionamiento de la suprema corte de justicia de la nación en los siguiente párrafos de la acción de inconstitucionalidad 211/2020:

*“Así, aunque la participación de los particulares en la prestación de dicho servicio no es forzosa, el establecimiento y observancia del marco regulador establecido para la consecución o tutela de los intereses sociales involucrados, no puede considerarse optativo ni para el Estado, ni para el particular que decide participar en dichas actividades.*

*Bajo ese contexto, el requisito previsto en el precepto impugnado supone una regulación de la forma en que los particulares participan en la prestación de un servicio que en principio corresponde al Estado, el cual la establece en su calidad de garante de los intereses*

*sociales involucrados en la prestación concesionada del servicio y por el contrario no es una norma de tutela de las libertades humanas.*

*Así resulta jurídicamente válido que quienes por decisión propia optan por dedicarse a ser operadores de unidades de transporte público, deban cumplir aquellas condiciones que el Estado mediante disposiciones generales, haya estimado necesarias para asegurar que el servicio público concesionado **se preste en las mejores condiciones**".*

Por ello, esta iniciativa parte de un principio elemental: **el transporte público debe evaluarse también desde la perspectiva de quien lo utiliza.**

En consecuencia, la presente reforma busca fortalecer la responsabilidad de los concesionarios y permisionarios, mejorar los mecanismos de supervisión de la autoridad y, principalmente, otorgar a las personas usuarias una herramienta efectiva de participación.

Estamos convencidos de que un sistema de transporte de calidad requiere de **autoridades responsables, concesionarios comprometidos y, sobre todo, de una ciudadanía que tenga voz en la evaluación de los servicios públicos.**

La presente iniciativa no pretende criminalizar ni perjudicar a quienes cumplen adecuadamente con sus obligaciones. Por el contrario, busca reconocer que los concesionarios que prestan un servicio de calidad deben contar con condiciones que les permitan continuar desarrollando su actividad, mientras que aquellos que de manera reiterada incumplan con las expectativas mínimas de calidad y las obligaciones establecidas por la autoridad deben estar sujetos a consecuencias.

Por todo lo anteriormente expuesto, consideramos necesario fortalecer el marco jurídico estatal para incorporar mecanismos permanentes de participación ciudadana y evaluación del servicio de transporte, con el propósito de avanzar hacia un sistema más transparente, eficiente, seguro y centrado en las necesidades de las personas.

Porque **el transporte público no debe medirse únicamente desde un escritorio; debe evaluarse también desde la experiencia de quienes todos los días lo utilizan.**

Por lo anteriormente expuesto, sometemos a consideración de esta Honorable Asamblea el siguiente:

## DECRETO:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se reforma la fracción XV del artículo 13; se adiciona una fracción VI al artículo 89; se adiciona una fracción XLI, recorriéndose la actual fracción XLI para pasar a ser fracción XLII del artículo 98; y se adiciona la fracción XXII al artículo 110, todos de la Ley de Transporte del Estado de Chihuahua, para quedar redactados de la siguiente manera:

**Artículo 13.** La Subsecretaría tendrá las siguientes facultades:

I al XIV...

**XV.** Promover la participación ciudadana a través de mecanismos eficaces en la planeación, implementación y evaluación de políticas en la materia, **así como realizar anualmente encuestas a las personas usuarias sobre su percepción respecto de la calidad del servicio en las distintas modalidades de transporte. La metodología, criterios de evaluación y resultados de las encuestas serán de carácter público y deberán encontrarse accesibles a la ciudadanía.**

**Artículo 89.** Una vez otorgada la Concesión o Permiso, su validez y vigencia estará sujeta a la verificación y revalidación anual, la cual incluye de manera enunciativa más no limitativa:

I. al V...

**VI.** Contar con una evaluación positiva conforme a los criterios y estándares que determine la Subsecretaría, derivada de las encuestas anuales de percepción realizadas a las personas usuarias del servicio.

**Artículo 98.** Son obligaciones de los Concesionarios o Permisionarios de servicios de Transporte en el Estado las siguientes:

I al XL...

**XLI.** Portar en un lugar visible y de fácil acceso en todas sus unidades un buzón, mecanismo o anuncio destinado a la recepción de quejas y sugerencias de las personas usuarias, así como información relativa a la encuesta anual de percepción del servicio.

**XLII.** Las demás que señalen esta Ley y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

**Artículo 110.** Son causas de cancelación las siguientes:

**XXII.** Incumplir de manera reiterada con los estándares mínimos de calidad establecidos por la Subsecretaría, derivados de las evaluaciones anuales de percepción de las personas usuarias, cuando el concesionario haya obtenido resultados deficientes durante tres ejercicios consecutivos y no haya acreditado la implementación de las medidas correctivas que le hubieren sido requeridas por la autoridad.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** – El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Chihuahua.

**SEGUNDO.-** La Secretaría General de Gobierno contará con un plazo de 90 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para realizar las adecuaciones reglamentarias necesarias y establecer la metodología, criterios, mecanismos y estándares para la aplicación de las encuestas anuales de percepción del servicio de transporte.

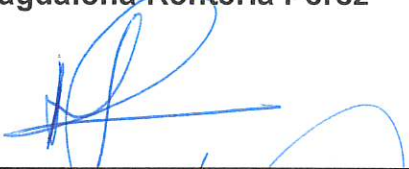
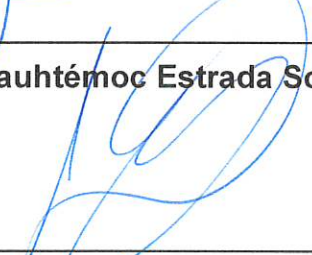
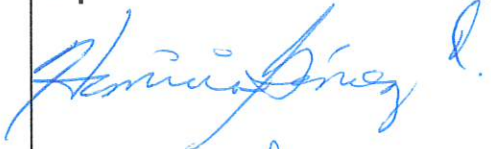
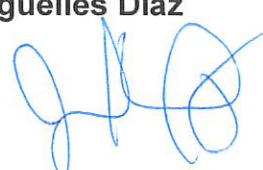
**TERCERO.-** La metodología a que se refiere el artículo anterior deberá garantizar, como mínimo, criterios de objetividad, transparencia, representatividad, accesibilidad y publicidad de los resultados.

**ECONÓMICO.-** Aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para que elabore la minuta de Decreto correspondiente.

**DADO.-** En el Salón de Sesiones del Poder Legislativo a los 08 días del mes de septiembre del año dos mil veintiséis.

**ATENTAMENTE**



|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dip. Magdalena Rentería Pérez<br>                                                                                    | Dip. Elizabeth Guzmán Argueta<br>     |
| Dip. Edin Cuauhtémoc Estrada Sotelo<br>                                                                              | Dip. Leticia Ortega Máyne<br>         |
| Dip. María Antonieta Pérez Reyes<br>                                                                                 | Dip. Brenda Francisca Ríos Prieto<br> |
| Dip. Edith Palma Ontiveros<br>                                                                                     | Dip. Herminia Gómez Carrasco<br>     |
| Dip. Jael Argüelles Díaz<br>                                                                                       | Dip. Pedro Torres Estrada<br>       |
| Dip. Óscar Daniel Avitia Arellanes<br>                                                                             |                                                                                                                         |
| Hoja de firmas de la iniciativa con carácter de Decreto, <b>INICIATIVA CON CARÁCTER DE DECRETO A EFECTO DE REFORMAR LA LEY DE TRANSPORTE EN MATERIA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE.</b> |                                                                                                                         |