

20422
21



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
CAMPUS "ACATLÁN"

SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR
"ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS
PARA ASUNTOS DE GOBIERNO"

EL TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO DE LA CIUDAD DE
MEXICO: ANÁLISIS Y PERSPECTIVA DE MEJORAMIENTO
2002-2006. ESTUDIO DE CASO SISTEMA DE
TRANSPORTE COLECTIVO (METRO).

SEMINARIO DE TITULACION
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
**LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRACION PÚBLICA**
P R E S E N T A :
SERGIO HERNANDEZ ROBLES

ASESOR: LIC. ENRIQUE BAILLERES HELGUERA



EDO. DE MEXICO MAYO 2003

A



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

A MI ESPOSA MARIA MAGDALENA ESPINOSA MERCADO
Porque gracias a sus consejos y gran ayuda tanto económico como moral, he logrado cumplir satisfactoriamente uno de mis objetivos que me había trazado en la vida, por estas razones estaré eternamente agradecido.
A quien quiero y respeto con Infinito amor.

A MIS HIJOS MEZTLI, XOCHITL, TONATIUH Y ATL
Por la confianza que me han brindado desde el inicio de mi carrera.
A quienes admiro por sus esfuerzos, y logros diarios.

A MIS NIETAS ATZINTLI Y DANAE
Por alentarme a conseguir el éxito del cual el día del mañana gozare con ellas.
Para ellas mi gran y sincero amor.

**SINCERAMENTE
SERGIO**

B

AGRADECIMIENTO

Doy las Gracias al gran arquitecto del universo, quien ha iluminado siempre el sendero de mi existencia y me ha permitido pensar libremente.

A MIS PROFESORES :

- Mtro. Juan Montes De Oca Malvárez
- Lic. Martín de Jesús Díaz Vázquez
- Lic. Enrique Bailleres Helguera
- Mtra. Araceli Parra Toledo
- Mtro. José Albino Hernández Escobedo

Gracias a ellos he podido salir adelante de una manera formal, quienes no estimaron tiempo, tuvieron la paciencia de asesorar el presente estudio, también con sus enseñanzas y consejos supieron despertar el interés en mí por la investigación y el estudio.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS

Y a todas aquellas personas que directa o indirectamente contribuyeron con sus opiniones para ser mejor en mi formación humana y profesional, compartieron experiencias buenas y malas a lo largo del lapso estudiantil.

GRACIAS

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
1.1. Políticas Públicas	7
1.2. Administración Pública	15
1.3. Administración de la Calidad	22
1.4. El Transporte	26
CAPÍTULO 2: UNA POLITICA DE GOBIERNO PUESTA EN PRACTICA	34
2.1. Origen y evolución del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" de la Ciudad de México	34
2.2. Decreto Presidencial de la Obra Pública más importante del entonces Departamento del Distrito Federal	42
2.3. Estructura Orgánica y plantilla laboral del Sistema de Transporte Colectivo "Metro"	47
2.4. Material Rodante y la capacidad ofrecida de un Tren	50
2.5. Evolución de la operación y la política tarifaria del Sistema de Transporte Colectivo "Metro"	54
2.6. Relación entre las "líneas" y la demanda del servicio	56
CAPÍTULO 3: COMO MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL "METRO"	59
3.1. Formación de la Agenda	60
3.1.1 Identificación del problema	66
3.2. Arenas de Poder	70
3.3. Implementación de la política	73
3.4. Evaluación	82
3.4.1 Benchmarking : una perspectiva de evaluación en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro"	87
CONCLUSIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	109

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desprende de la inquietud que como estudiante de la carrera de Ciencias Políticas y Administración Pública, tengo para entender al Estado y su acciones en la sociedad civil, así como de los medios e instrumentos que le permiten interactuar con ésta. Específicamente, me interesa analizar el proceso y las acciones que el Gobierno del Distrito Federal ha aplicado a la gestión pública del Organismo Descentralizado Sistema de Transporte Colectivo "Metro", a fin de satisfacer una necesidad fundamental de nuestro entorno social.

El objetivo general, es analizar y proponer procedimientos administrativos para aumentar la calidad del servicio, en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro", ante los cambios políticos, económicos e ideológicos que a sufrido los últimos años la Ciudad de México, bajo un enfoque de Políticas Públicas .

El trabajo nos permitirá visualizar un proceso en el que debido a la concentración de actividades económicas, sociales y políticas en la Ciudad de México, como también el crecimiento demográfico en la zona metropolitana, han provocado mayores exigencias en los servicios públicos y particularmente, del transporte público.

Para ello el Gobierno del Distrito Federal en su afán de satisfacer las necesidades que la sociedad requiere se auxilia de políticas, programas, proyectos y decisiones, ya que estas necesidades se transforman en demandas.

El Sistema de Transporte Colectivo "Metro" ha considerado diversas opciones para resolver estas demandas existentes en el servicio y trata de resolver de manera eficaz y eficiente. Partiendo de este supuesto, se deduce que este trabajo es describir como se puede utilizar con mayor calidad el servicio del transporte masivo bajo un enfoque de Políticas Públicas.

Donde la Política Pública sirve como una herramienta y la calidad en los servicios promoverán el cambio de actitudes, creencias y valores de los servidores públicos, también se reorientara el funcionamiento del sector público y garantizaran el logro de los objetivos del Sistema de Transporte Colectivo "Metro".

Este proyecto no es ni más ni menos que la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema a resolver, mejorar la calidad del servicio de transporte masivo en la Ciudad de México, por lo tanto, una necesidad humana. Cualquiera que sea la idea que se pretenda implementar, cualquier inversión, cualquier metodología o tecnología por aplicar, nos encamina necesariamente a la búsqueda de proposiciones coherentes destinadas a resolver las necesidades del ser humano, en este caso el usuario del transporte público.

Se ha formulado la hipótesis central, que nos permitirá realizar predicciones de este trabajo ya que suponemos. ¿Qué la prestación del servicio en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" no es lo suficiente eficaz, eficiente y efectiva que se requiere para un mejor servicio, también que sirva para satisfacer las necesidades optimas de traslado de la población de la Ciudad de México y la zona conurbana.? Con este fundamento se da una alternativa para aumentar la calidad del servicio.

El implementar Políticas Públicas dentro del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" que significaría incorporar la opinión, la participación, la actuación de los actores políticos y sociales, dentro de los planes, programas o proyectos de trabajo para mantener, aumentar y mejorar los servicios con calidad.

Esta herramienta contribuirá a la elaboración de decisiones públicas mas correctas, que tenga la capacidad real de las demandas e ir abordando eficientemente los problemas públicos, ya que la sociedad cada día exige mejorar su calidad de vida.

En los últimos años se ha dado una presencia sustancial a las políticas públicas, esta herramienta de gobierno, es cada vez más implementada en la administración pública Federal, Estatal y Municipal, para la solución a las demandas sociales, actualmente el propio discurso político lleva dentro de los mensajes expresados, la visión de gobernar por políticas públicas, además de mejorar su estudio y aplicación.

Este sexenio (2000-2006) a cargo del presidente Vicente Fox Quesada, fue creada la oficina de Política Pública y la oficina de Innovación y Calidad Gubernamental con cargo para dar atención a todo lo relacionado con estas materias.

En el capítulo primero se pretende exponer el significado teórico y los aspectos que éstos integran. Asimismo, se explicará teóricamente los conceptos que nos guiarán en este trabajo como Políticas Públicas Administración de la Calidad, que se han convertido en los principales temas de debate sobre el contexto de modernización de la Administración Pública.

También el concepto de transporte que es parte sustancial de cualquier País o Ciudad, dentro de cualquier modelo de desarrollo urbano. Ya que el transportarse no es un fin por sí sólo, los individuos no se desplazan por el simple gusto de viajar, sino que es motivado para la realización de sus actividades esenciales.

En el capítulo segundo ésta enfocado, en primera instancia a presentar una breve reseña histórica y características básicas del Sistema de Transporte Colectivo "Metro". Ya que algunas pocas personas argumentaron que la construcción del "Metro", no debió ser construido, pero las generaciones actuales de la Ciudad de México, el "Metro" es parte de su vida diaria juzgarían que no haber construido esta obra tan importante del transporte, hubiera sido tener muy poca visión y valoración.

En segunda instancia, se presenta la operación del Organismo en los últimos años, se hace un análisis de la situación actual de su operación, se desarrolla el diagnóstico situacional, se analizan sus aspectos físicos, geográficos, poblacionales, económicos, así como su oferta y demanda y su calidad ofrecida. Ya que el Gobierno del Distrito Federal a través del Sistema de Transporte Colectivo "Metro", está orientado a prestar el servicio de transportar al usuario, con rapidez, seguridad y principalmente con calidad dentro de un ambiente cómodo.

La parte medular de este trabajo lo constituye el tercer capítulo, donde se elabora la propuesta de modelos básicos para su instrumentación de la política pública, con el fin de conjugarla con el cambio que hoy vive la política del Gobierno Federal, el Gobierno del Distrito Federal y la administración eficaz de los recursos por parte del Sistema de Transporte Colectivo "Metro"

Se identifica el problema con el método lluvia de ideas y el modelo de causa-efecto de Ishikawa, posteriormente se da una perspectiva con el enfoque de Sistemas, que a su vez se vincula con la metodología de las políticas públicas, en razón de que se estructura la demanda de los usuarios para posteriormente se presenta en diversas arenas, para lograr consecuentemente el acceso a la Agenda de Gobierno.

Cabe señalar que a través de esta propuesta, se garantiza que las demandas se reduzcan a las decisiones discutidas, analizadas y sobre todo tomadas bajo participación de los usuarios. También se da un modelo de satisfacción de las demandas y que responda adecuadamente en un contexto cambiante, con presencia de múltiples intereses, carencias, y de constante búsqueda de cómo hacer más y mejor

Se describen las actividades necesarias para la implementación de los elementos del modelo de calidad en el servicio. Se busca la estancia cómoda y agradable de los usuarios, mediante una administración de Calidad donde se

desea que todos los trabajadores trabajen en equipo y realicen su trabajo con honestidad, agilidad y una atención de excelencia.

La preparación y evaluación de proyectos busca recopilar, crear y analizar en forma sistemática un conjunto de antecedentes de Costo-Beneficio que permiten juzgar cualitativamente y cuantitativamente las ventajas y desventajas de asignar recursos a una determinada iniciativa. Los alcances que se aspiran de las Políticas Públicas y el de las distintas técnicas que se han ido desarrollando para la adecuada medición de esas ventajas y desventajas, constituyen los elementos básicos del análisis que se a hecho del problema.

Se desea evaluar proyectos destinados, a ampliar las instalaciones , o bien a reemplazar tecnología, cubrir un vacío en el mercado, sustituir importaciones, mejorar el servicio, proveer servicios, crear polos de desarrollo, aprovechar los recursos naturales, etcétera, tales proyectos se evalúan por el hecho de que se desea conocer su conveniencia, de esta forma se debe de asegurar que habrá de resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable.

Finalmente, en el apartado de conclusiones y como resultado de la información de los capítulos precedentes, se analiza la importancia de la aplicación de esta política pública sea efectiva y que permita legitimar la función del Gobierno del Distrito Federal, a través de la toma de decisiones, es decir, la política pública y la calidad en el servicio se unen para mejorar la administración del Gobierno del Distrito Federal y la del Sistema de transporte Colectivo "Metro" con el objetivo de satisfacer las demandas de los usuarios.

En síntesis se concibe que la política pública y la administración de calidad, son herramientas, que el Gobierno del Distrito Federal debe utilizar, porque al conjuntarse permite aportar principios para prevenir, atender y solucionar problemas que necesitan de la intervención de las autoridades, a fin de construir con la sociedad los programas, proyectos y planes de trabajo. Con esto se pretende contribuir al mejoramiento del servicio de transporte masivo, el cual es el motivo de este trabajo.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

*La política es una rara agricultura :
unos aran la tierra y la cultivan
y otros recogen los frutos.*

José Fuentes Mares (Mexicano)

Para efecto de este trabajo se describirán conceptos que nos permitirán abordar aspectos teóricos de la Política, Administración, Calidad y transporte. De hecho, este trabajo poseerá sus principios básicos. En la medida en que los conceptos estén claramente definidos, el estudio a realizar se orientará con mayor facilidad, su aplicación de cada una de ellas dependerá según la organización .

Las políticas públicas, la administración pública y la administración de la calidad abarcan un campo extenso de estudio, como disciplinas de las ciencias sociales, la política pública se apoyan en las evidencias y la razón para esclarecer, valorar y sustentar soluciones a problemas públicos determinados, este trabajo se incorpora en las políticas y gestión gubernamental en la política de servicios urbanos en el sector transporte público.

En virtud de que la política pública y la gestión de la calidad se han convertido en los principales temas de debate sobre el contexto de modernización de la Administración Pública, podemos considerar que si las políticas públicas son diseñadas adecuadamente y las acciones se desarrollan conforme a los planes, es de esperarse que exista una garantía de cumplimiento en el resultado de la política, al igual que las metas y objetivos de la agenda del Gobierno del Distrito Federal en materia de transporte público y junto con la sociedad sean alcanzados, además de proporcionar un abanico de alternativas en la toma de decisiones.

1.1 .- Políticas Públicas

La definición de políticas públicas fue difundida en los Estados Unidos de Norteamérica, después de la Segunda Guerra Mundial, dada a conocer por Harold D. Lasswell. En nuestro país, en los últimos años ha tomado suma importancia el uso del enfoque de políticas públicas como tecnología de gobierno.

La aplicación de este enfoque para la atención de los problemas públicos, la formulación de objetivos y diseño de las estrategias, se representa en los programas del gobierno que emanan de lo que promulga el Plan Nacional de Desarrollo 2001 – 2006.

Para promover e incentivar a todas las dependencias de la Administración Pública Federal tengan claridad sobre el papel que les toca en ese proceso, por ello y para lograr el cumplimiento de esa meta, fue creada la Coordinación de Asesores de Políticas Públicas.

Con respecto a la definición de política pública, hay tal variedad que se hace solamente el uso de algunas de ellas.

La definición de *politica* "es el *hacer* del hombre que, más que ningún otro, afecta e involucra a todos." ¹

En cierto sentido, es una manera de obrar, de llevar un asunto por una persona revestida de algún poder o mando, dentro de un sistema de negociaciones que articula diversas dimensiones, referencias, tensiones, en un orden dinámico y no estático.

Podremos definir Política "Como una actividad en la esfera de las relaciones entre los grandes grupos sociales, ante todo, entre las clases, así como entre las

¹ SARTORI, Giovanni. La Política Lógica y Método en las ciencias Sociales, Editorial Fondo de Cultura Económica México, 1987, Pág. 15.

Naciones y Estados. Lo más esencial en la política es la estructura del poder estatal, la participación en los asuntos del Estado y la determinación de las formas, tareas y el contenido de su actividad."²

Así tenemos que la política es el marco de actuación de las determinaciones para alcanzar los objetivos, mediante la capacidad de conseguir que se hagan las cosas. Que concierne a las Instituciones y al gobierno de los asuntos públicos.

De esta manera, se podría decir que, la política es mediación, pero también al mismo tiempo es acción que se vuelve poder institucionalizado, esto no equivale a una afirmación de desorden, sino más bien a un orden y a una dimensión formalista, para la acción política.

Es *pública* "porque comprende las actividades de una sociedad sujeta a la dirección política, las cuales son ejecutadas por las instituciones gubernamentales."³

En los países latinos, el término política tiene varios usos designa los fenómenos de la lucha por el *poder* para ejercicio de influencia y la ocupación de funciones de autoridad en una colectividad, en un país en un mercado electoral, en las tomas de decisión. En los países anglosajones a esto lo denominan "politics".

Para contribuir con un conocimiento sistemático a la solución de los problemas públicos que enfrenta toda sociedad. Se empleara en este trabajo, "política que significa aquí lo que el idioma inglés llama policy."⁴

En este sentido el término *politica* y *pública* distingue lo que en los países anglosajones designan con la palabra policy, ya sea un marco de orientación para la acción, un programa o una perspectiva de actividad. Así, se dice que un gobierno

² RAZINKOV, O. Breve Diccionario Político, Editorial Progreso, Moscu, URSS, 1983, Pág. 341.

³ MONTES DE OCA Malvaez, Juan. Material del Seminario de Políticas Públicas para Asuntos de Gobierno, Modulo 1, En proceso de publicación UNAM., México, 2002. Pág. 16.

⁴ YVES, Meny y JEAN Claude Thoenig. Las políticas Públicas, Editorial Ariel S. A., Barcelona, España, 1992. Pág. 89.

tiene una política económica, o sea que realiza un conjunto de intervenciones, que elige hacer o no hacer ciertas cosas en un campo específico, en este caso, la economía.

En palabras de Thomas Dye Grumm, "los gobiernos eligen *hacer o no hacer*. Lo amplio de tal definición no deja de concretar algo. Interesan los actores y sus características políticas y organizativas, por ejemplo, no en ellas mismas, sino en relación con la elaboración de la agenda de actuación de los poderes públicos, en su influencia en la toma de decisiones, o en su participación en la implementación y evaluación de esas políticas."⁵

Con base a lo anterior se traduce en un proceso racional susceptible de servirse de un método para la ejecución, implementación y evaluación de los actos de gobierno.

Cabe señalar que las políticas públicas penetran como una "tecnología de gobierno y como una opción de mejoramiento permanente de la función del Estado."⁶

Las nuevas relaciones entre sociedad y gobierno que se han encausado en los últimos años, caracterizadas por creciente pluralidad y autonomía de la sociedad, están convirtiendo a las políticas gubernamentales, así como a las decisiones judiciales y legislativas, en el consenso o en el conflicto sociopolítico. Sobre todo, por los actores sociales o políticos que anteponen la legalidad, representatividad o idoneidad (eficiencia y eficacia) para la solución de los variados problemas, que esperan, deben ser atendidos por la autoridad pública.

En este contexto toda política pública en la agenda de transporte Público, deberá conllevar un sistema de seguimiento. Los nuevos actores sociales y políticos

³ LINDBLOM, Charles E, El Proceso de Elaboración de Políticas Públicas, Editorial Porrúa, México, 1991, pág. 6.

⁶ MONTES DE OCA, Op. Cit, pág. 1.

"priorizan el criterio de eficiencia, es decir se da un enorme peso a la consecución de objetivos y logros de metas." ⁷

Esto hace los objetivos y las perspectivas más complejas para darles solución, se crean propuestas más certeras, también se crea consenso en la sociedad y con esto obtener credibilidad en los programas públicos.

El proceso que las políticas públicas utilizan "son una disciplina de las ciencias sociales, que usan la razón y la evidencia para aclarar, valorar y apoyar soluciones a problemas públicos." ⁸

Las principales consideraciones que inspiraron su emergencia y desarrollo, fueron que las ciencias sociales deberían contribuir con su conocimiento sistemático a la solución de los problemas públicos que enfrenta toda sociedad en el mundo actual y que para ello resulta prioritario ocuparse de entender y explicar la especificidad de los procesos de la toma de decisión estatales que conforman las políticas públicas.

Aguilar Villanueva considera, que "el uso de las políticas públicas contribuyen a la elaboración de decisiones más eficaces, que sin cuentos y con sustancia, sean capaces de ir abordando oportuna y sistemáticamente desoladores problemas y defectos públicos." ⁹

Con esto tenemos que la política pública no es otra cosa que la acción de las autoridades públicas en respuesta a las demandas de la sociedad, pero también de los ciudadanos políticamente no activos, los cuales no facilitan que sus problemas se planteen en la agenda de políticas públicas.

⁷ MEDINA Giopp, Alejandro, MEJÍA Lira, José. *El control en la Implementación de la Política Pública*, Editorial Plaza y Valdés, México, 1993. pág. 164.

⁸ DUNCAN, Mac-Rae Jr., *The Social Function of Social Science*. (New Haven Press, 1976.) p. p. 279-280.

⁹ AGUILAR Villanueva, Luis F. *El Estudio de las Políticas Públicas*, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 1996. pág. 10.

Entonces una política pública "es el resultado de la actividad de una autoridad investida de poder público y de legitimidad gubernamental." ¹⁰

Conforme se ha desarrollado el análisis de política pública se ha estrechado y a la vez delimitado la relación entre los actores sociales o políticos y los tomadores de decisión.

Otro término es "El análisis de políticas que se ocupa del mejoramiento de las preferencias de los ciudadanos respecto de las políticas que ellos – la gente deben preferir." ¹¹

Tenemos que las políticas públicas son descritas como un tipo de análisis que intenta mostrar todo un campo de alternativas para mejorar las formas de gestión pública. Por lo tanto el análisis de política pública nos permite contribuir en la toma de decisiones, evaluando entre las varias opciones, cual es mejor decisión para determinados objetivos.

"En un sentido más amplio, el análisis de políticas puede ser definido como un tipo de análisis que genera y presenta información con el fin de mejorar la base en la cual descansan los juicios de los que toman la decisión de políticas. Comprende no sólo el examen de las políticas mediante la descomposición en sus elementos, sino también el diseño y la síntesis de nuevas alternativas." ¹²

Cabe señalar la coincidencia de todos estos conceptos en la acción resulta revelador de una precaución por mejorar la capacidad de los poderes públicos de dar respuesta a los problemas colectivos. No a través de fórmulas o recetas realizadas con las más sofisticadas técnicas o con los mejores deseos, sino a partir del análisis del proceso.

¹⁰ YVES, Op. Cit. 89.

¹¹ WILDAUSKY, Aaron, Speaking Truth To Power: The Art and Craft of Policy Analysis, Editorial Little Brown, Boston, 1979. pág. 19.

¹² AGUILAR, Op. Cit., p. p. 3 – 71.

"En el mundo democrático liberal, las dos cuestiones más sobresalientes sobre política gubernamental se centran en su *eficacia en la solución de problemas* y en el *grado de respuesta al control popular*." ¹³

En este sentido las políticas, decisiones y acciones que resultan del intercambio de los agentes estatales, principalmente los gubernamentales, con los agentes sociales y grupos políticos, juntos definirán los problemas públicos, cómo se tomaran e implementaran las decisiones y cómo se evaluarán los resultados.

Hoy son muchas las definiciones sobre Policy análisis, en general se puede afirmar que la actividad normativa de construir y evaluar las mejores opciones de política, relativas a los problemas públicos.

"Las políticas públicas no se producen en el vacío: no sólo nos informan del ambiente socioeconómico, si no también del Estado. Más que recetas de gobierno; son los indicadores de la naturaleza y del funcionamiento de la máquina gubernamental."¹⁴

La aplicación de la política pública no es otra cosa que el estudio de la acción de las autoridades públicas en el seno de la sociedad.

El Gobierno Federal actúa a través de la Administración Pública. Toma medidas, asigna recursos a los Estados y Municipios, impone obligaciones en los ámbitos más variados, desde la seguridad pública hasta la cultura.

Las políticas públicas que aplica el Gobierno del Distrito Federal, tienen como finalidad ofrecer a los habitantes del Distrito Federal, mejorar los servicios como el transporte público, de entre cuantificables demandas, debe analizar, valorar y llevar a cabo la correcta decisión que requiera mayor prontitud, restringiendo y condicionando sobre otras necesidades, en la aplicación de recursos, en la

¹³ LINDBLOM, Op. Cit., pág. 10.

¹⁴ Ibid. pág. 17.

implementación de la política pública o en la decisión de no actuar en determinado problema.

En cuestión para este trabajo para la eficacia se tiene varias preguntas ¿ De qué manera el Gobierno del Distrito Federal enfrenta el problema del transporte público masivo?, ¿ Cómo se explican sus principales problemas? , ¿ Cómo se puede elevar la eficacia en la elaboración de la política pública en materia de transporte público? , ¿ Porqué nunca se solucionan ciertos problemas que se repiten constantemente, por ejemplo la insuficiencia de transporte público?

Estas preguntas se convierten en análisis del sistema político y este se centrará principalmente en la elaboración de políticas públicas.

El Gobierno del Distrito Federal actúa. Tomando medidas asignando recursos, impone obligaciones en los ámbitos más variados, como la seguridad pública, la seguridad social, la educación y también en el transporte público masivo.

El proceso de políticas públicas puede explicar parcialmente como el gobierno persigue los distintos objetivos de política pública. La política pública nos ubica en la toma de decisiones gubernamental y se caracterizan por buscar la *eficiencia* y *eficacia* en un ambiente democrático.

En contrapunto a toda una historia de exhuberancia estatal, hemos aprendido que en el nuevo Gobierno, los recursos políticos y económicos del Gobierno del Distrito Federal son limitados y hasta escasos. Requieren el cuidado público. Ante la pluralidad y autonomía social, el gobierno no puede contar con todo el consenso político que necesita para movilizar la sociedad entera hacia proyectos íntegros, colectivamente compartidos. Y sus recursos públicos son menores a los requeridos para atender con urgencia y eficacia los muy grande problemas sociales. Nos encontramos con un Gobierno limitado. Cada una de las decisiones del Gobierno del Distrito Federal, buenas, malas o regulares, necesita y consume recursos políticos y fiscales.

“La antigua gobernabilidad política de México estuvo sustentada en dinámicas de concentración y centralización del poder y en un presidencialismo que ejerció facultades meta constitucionales. El régimen político tuvo, como uno de sus fundamentos, acuerdos clientelares que fueron distanciados de las bases sociales. Las decisiones públicas no siempre estuvieron apoyadas por una adecuada deliberación pública.”¹⁵

La participación ciudadana en la definición, ejecución y evaluación de políticas públicas fue limitada. En ocasiones, el sistema político no supo estimular el papel que a los ciudadanos corresponde desempeñar en toda democracia.

Por otro lado, el reclamo de democratización mucho tuvo que ver con la necesidad de poner frenos y controles al entonces Departamento del Distrito Federal al cual se le había dejado a su libre iniciativa, comenzaron a ser preocupante considerados entre numerosos sectores sociales como una amenaza real a esfuerzos, patrimonios, proyectos y expectativas, a causa de la magnitud de sus errores y oportunismos en la toma de decisión.

La democratización ha sido determinante para reconstruir la naturaleza pública del Gobierno del Distrito Federal, para liberarlo de los grupos de interés que lo han tenido en cautiverio y para disuadirlo de aventuras, fantasías e improvisaciones ante la expectativa de sanciones electorales de desalojo y alternancia. La democratización ha sido también tirar cosas que impiden el buen funcionamiento y crear las condiciones para atender con más *eficiencia* los muchos males, necesidades y problemas públicos.

Las políticas públicas que aplica el Gobierno del Distrito Federal , tienen como finalidad ofrecer a los habitantes del la ciudad de México y a la zona conurbana *mejores servicios* como el transporte público de entre cuantificables demandas, debe analizar, valor y llevar a cabo la correcta decisión que requiera mayor prontitud,

¹⁵ PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2001-2006 , Diario Oficial, miércoles 30 -mayo-2001, pág. 111.

restringiendo y condicionando sobre otras necesidades (demandas), en la aplicación de recursos, en la implementación de la política pública o en la decisión de no actuar en determinados problemas.

La democracia en el Distrito Federal aumento la probabilidad del buen gobierno, de políticas idóneas y gestión eficiente, en la medida en que, por la pluralidad y debate de sus enfoques y propuestas, despierta nuevas ideas y empresas.

En este contexto el análisis de política pública "nos ayuda a ubicar y dimensionar los problemas y posibilidades de solución, no dentro de un esquema de optimización, sino de lo preferible o satisfactorio, es decir, en una situación más real en el ámbito de lo posible." ¹⁶

Indudablemente el análisis de políticas debe tener un lugar importante en el transporte público, pues se contempla en la agenda pública. esto para mostrar su capacidad de respuesta más que para dar una solución real al problema. Cabe destacar que cada vez más, en el discurso político, son retomadas las políticas públicas y seguramente serán utilizadas como herramienta metodológica en los asuntos públicos.

1.2.- Administración Pública

El significado etimológico de la palabra administración, "que viene del latín *administratio* que significa acción de administrar y el termino "administrar" está compuesto por *ad* y *ministrare* que significan conjuntamente "*servir*", llevando implícito en su sentido que es una actividad cooperativa que tiene el propósito de servir." ¹⁷

¹⁶ MENDOZA Ernesto, Huicha. Política de Modernización y Negociación, revista del Colegio, Año 11 No. 4 de Políticas Públicas, México., Octubre 1990, pág. 59.

¹⁷ JIMÉNEZ Castro, Wilburg. Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1990, pág. 2.

Dar una definición precisa que cubra todos los aspectos de una materia tan amplia y compleja como la administración no es asunto fácil, ya que puede no satisfacer todos los criterios.

Jiménez Castro dice que "*Administración* es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr." ¹⁸

Partiendo de la anterior definición, vivimos en un periodo de innovaciones muy aceleradas tecnológicamente, como ejemplo la informática, los medios de comunicación. Lo inevitable de esos cambios provoca diferentes reacciones en los individuos. Algunos lo aceptan sin molestias notables; y otros al contrario están inconformes por sus causas, ya que vivimos en una sociedad en la que existen fuertes incentivos económicos para progresar mediante cambios. De aquí se desprende que en la actualidad la aplicación de la administración está orientada a la simplificación del trabajo administrativo.

Henry Fayol considerado como el padre de la moderna Administración, dice que "Administrar es prever la Administración como la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros " u " obtener resultados a través de otros ." ¹⁹

Sin embargo, antes de que se pueda utilizar racionalmente el trabajo físico, este debe estar orientado hacia un objetivo o meta. La falta de objetivos o no tenerlos claramente definidos hace la tarea administrativa más difícil. Se da énfasis a lo que se logra de acuerdo con los objetivos. Se hace responsable a cada miembro de la Organización de obtener buenos resultados, los resultados son indicadores si se logro el objetivo o no.

Como se señalo anteriormente, la administración es una actividad inherente a cualquier grupo social. A partir de esto es posible conceptualizar la administración, en

¹⁸ Ibid. pág. 3.

¹⁹ REYES Ponce, Agustín. *Administración de Empresas Teorías y Practica*, Editorial Limusa, México, 1990, pág. 17.

una forma simple, como: "El esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible."²⁰

El proceso está definido como el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

Para el desarrollo de este trabajo se ha adoptado la definición que propone Terry, por ser la más amplia y por adaptarse mejor. Dice así, "La administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos."²¹

Cuyo objetivo del proceso es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

"El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral."²²



²⁰ MUNICH, Galindo. GARCÍA, Martínez. Fundamentos de Administración, Editorial Trillas, 6ª- reimpresión, México 1997, pág. 23.

²¹ TERRY, George. Principios de Administración, Editorial Continental S. A. . México, 1978, pág. 20.

²² MUNICH, Op. Cit. pág. 29.

Con esto tenemos que la administración es un proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

Para reducirlo a términos más sencillos, una ciencia enseña a "conocer" y el arte a "hacer".²³

En la administración también se puede lograr un resultado que se desea mediante la aplicación de la destreza, ya que es necesaria mucha creatividad y destreza en la aplicación de los esfuerzos administrativos para alcanzar los resultados deseados.

"La administración pública nace con la necesidad de armonía del conjunto de la sociedad y del trabajo asociado a gran escala, cuando los intereses de las colectividad de la antigüedad se entrecruzan y manifiestan como funciones generales, esto es, como funciones administrativas atribuidas a un órgano que da forma al conjunto social y dirige el proceso de trabajo cooperativo y asociado; el Estado."²⁴

Como ya hemos visto, la administración pública, por ser una disciplina práctica, exige la síntesis de las interpretaciones descriptivas y normativas para la solución de sus problemas concretos, también se concluye que la administración pública es esencialmente una disciplina práctica.

Con base en lo anterior, la administración pública se presenta "como la actividad organizadora del Estado, y por ende, su naturaleza es dinámica, y encamina sus actividades a la consecución del interés público, para coadyuvar a la estabilidad política y social."²⁵

²³ *Ibid.* pág. 31.

²⁴ GUERRERO Orozco, Omar. *La Administración Pública del Estado Capitalista*, Editorial I. N. A. P., México, 1979, Pág. 394.

²⁵ MONTES DE OCA, Op. Cit. Pág. 13.

Cabe señalar que el Estado y la Administración Pública, ponen en práctica la voluntad que la sociedad expresa. La población demanda bienes y servicios, con justicia y no ser una población cautiva de un Estado inspirado en el amor a la humanidad y autoritario que por querer hacerlo todo, termina por hacer las cosas mal. Cuando no se tiene una administración pública eficaz y eficiente. Es obvio afirmar que se requiere una actividad más eficaz y eficiente de la administración pública.

En este sentido la administración pública "es el conjunto de servicios públicos destinados a la ejecución del pensamiento del gobierno y a la aplicación de las leyes de interés general."²⁶

La administración, de carácter eminentemente social que se rige en el Gobierno del Distrito Federal con una serie de valores que le proporcionan no sólo una validez moral ante el mundo, sino también a la administración federal.

La administración del Gobierno del Distrito Federal tiene un patrón o sistema de valores que le permite satisfacer las necesidades del medio en el que actúa y opera con ética. Mediante la administración del Sistema de Transporte Colectivo que contribuye al bienestar de la comunidad.

- Satisfacer las necesidades de los usuarios con un transporte rápido y seguro.
- Incrementar el bienestar socioeconómico de la población, al usar el servicio barato y al crear fuentes de trabajo.
- Mejorar y conservar la ecología de la Ciudad de México y del Estado de México.
- Dar un servicio o bien que no es nocivo al bienestar de la comunidad. Ya que este no contamina.

²⁶ GOODNOW, Frank, Política y Administración Funciones Primarias del Estado, Revista de Administración Pública (RAP), 25 Aniversario INAP. México, julio de 1980, pág. 37.

En su sentido más amplio, la administración pública "es el gobierno, es decir, todo el conjunto de conducta humana que determina cómo se distribuye y ejerce la autoridad política."²⁷

De aquí se desprende el ámbito de acción de la administración pública donde se materializan las decisiones políticas que buscan el beneficio colectivo. También tiene cabida el interés general y, por lo tanto, la voluntad de servicio en donde se convierte en verdadero compromiso ante la sociedad. La administración pública se inicia para descongestionar las decisiones, agilizar los procedimientos, responder con oportunidad a las demandas, y acercar la organización y la toma de decisiones a los lugares en donde se encuentran los usuarios y donde se generan las demandas.

La administración Pública "es aquella parte de la ciencia de la administración que tiene que ver con el gobierno, y por lo tanto, se ocupa principalmente de la rama ejecutiva, donde se hace el trabajo del gobierno, aunque evidentemente hay problemas administrativas también en relación con las ramas legislativas y judicial. La administración pública es, pues, una división de la ciencia política y una de las ciencias sociales."²⁸

De ahí que se mencione que la organización administrativa es el punto medular de la eficiencia en el ejercicio de la función pública. En donde se insiste en la necesidad de que la administración pública adquiera una mayor capacidad de respuesta que sea congruente con los grandes esfuerzos que el desarrollo de nuestra sociedad está exigiendo en todos los sectores.

Leonard D. White explica en 1950, "que la administración pública consiste en toda las operaciones que tiene como propósito la realización o el cumplimiento de la *política pública*."²⁹

²⁷ MUÑOZ Amato, Pedro, Administración a la Administración Pública, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1973, pág. 15.

²⁸ "Science, Values and Public Administration", en Papers on the Science of Administration, Nueva York, Institute of Public Administration, 1937, Pág. 191.

²⁹ "Defined in Broadest Terms public administration consists of all those operations having for their purpose the fulfillment or enforcement of public policy". Introduction to the study Public Administration, Editorial Mac

Por lo tanto, si se siguen utilizando los principios administrativos, las organizaciones podrán evitar errores fundamentales en el trabajo, y con justificada confianza podrán predecir los resultados de muchos de los esfuerzos.

"Un sistema de administración pública es el conjunto de leyes, reglamentos, prácticas, relaciones, códigos y costumbres que prevalece en un momento y sitio de terminados para la realización y ejecución de la *política pública*." ³⁰

Cuando la administración se concibe como el conocimiento y la aplicación mecánica de los preceptos legales, las prácticas administrativas se caracterizan por la obediencia rígida al derecho, sin la capacidad creadora que ellas requieren; se hace un exagerado uso de procedimientos judiciales y se da un predominio correspondiente a las opiniones legales.

Los conceptos de administración pública nos apoyan teóricamente a los problemas administrativos con esfuerzo consciente, pero con un sistema teórico bien organizado, con métodos definidos y aplicados con regularidad.

Así tenemos que el objetivo teóricamente de la administración pública es *mejorar* las prácticas administrativas del gobierno, para servir así mejor a los intereses públicos, los ideales y las necesidades del ciudadano.

"Los principios con los cuales contamos hoy en la administración pública son sólo hipótesis, guías, que deben adoptarse cuidadosamente a las condiciones culturales y psicológicas de las relaciones humanas y a los propósitos de la actividad administrativa." ³¹

La aplicación de los procedimientos administrativos, tan pronto pasan de la mera descriptivas de los hechos y entran en recomendaciones para conservar o modificar las prácticas existentes, y adquieren inmediatamente connotaciones normativas.

millan 3^o- ed., Nueva York, 1950, pág. 3.

³⁰ Ibid. pág. 4.

³¹ MUÑOZ, Op. Cit. pág. 89.

Tal como puede observarse, la administración pública : "es una potencia que arregla, corrige y mejora cuanto existe, y da una dirección más conveniente a los seres organizados y a las cosas."³²

Se señala que el gobierno es el pensamiento que dirige y la administración el brazo que ejecuta, Aquí se sostiene que la administración no obra si el Gobierno del Distrito Federal no le imprime movimiento, movimiento que ella misma es incapaz de imprimirse.

De aquí que es indispensable que se elabore una política para el transporte público para poder resolver los problemas de movilidad, y la administración es el suministro de los servicios públicos como atribuciones del poder ejecutivo.

1.3 Administración de la Calidad

Este concepto nos servirá para familiarizarnos de manera directa con todas las acciones requeridas para una gestión apropiada de la calidad.

Se da por supuesto que esta gestión de la calidad, ha de producir una reacción. Para que las Instituciones puedan dar "*bienes y servicios*" de calidad y es preciso que tengan ciudadanos satisfechos. Se trata de una verdad elemental; pero de una verdad de enorme exigencia.

Según Ishikawa, existen dos maneras de definir calidad. "La primera tiene un enfoque estrecho y se refiere en esencia al producto cuyas características deben estar de acuerdo con ciertas normas, la segunda tiene una concepción mucho más amplia, pues considera la calidad como el resultado final de la calidad del trabajo, de los procesos productivos, del personal obrero y ejecutivo, de la planeación, etcétera,

³² BONNIN, C. J. B. Compendio de los principios de Administración, Editorial Imprenta de José Palacios, Madrid, 1934, pág. 37.

lo cual implica que control de costos, productividad y calidad forman parte de un mismo todo." ³³

Conforme a Deming, la calidad "debe construirse en cada fase del proceso desde la recepción de los insumos y refacciones hasta el comportamiento del producto en manos del cliente." ³⁴

La gestión de la calidad no es tan sencilla. Tampoco es muy difícil, pero si requiere dedicación completa, paciencia y tiempo.

Desde luego, la administración de la calidad no esta en lo que la gente desconoce de ella, radica en aquella que cree saber. Este problema se agrava por las suposiciones convencionales acerca de la calidad que la gente desarrolla a lo largo de años de trabajo con éxito en otros menesteres ajeno a la administración de la calidad.

La palabra calidad a cambiado a través del tiempo. El concepto tradicional de calidad es: "si cumple con las especificaciones establecida el producto o servicio" ³⁵

De ahí que la calidad como grado de conformidad de un producto o servicio con respecto a una norma o estándar.

El nuevo concepto de calidad tiene que ver con los requisitos de los consumidores. "Un producto o servicio tiene calidad en la medida en que satisface las expectativas del cliente. También es el grado de adecuación de un producto o servicio al uso que desea darle el consumidor." ³⁶ La calidad como satisfacción de los usuarios o adecuación al uso.

³³ ISHIKAWA, Kaoru. ¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad japonesa, Editorial Norma, Colombia, 1986, pág 41.

³⁴ DEMING, Edward. Conferencia Anual, Tokio, Japón 1982.

³⁵ GUTIÉRREZ, Mario. Administración para la Calidad, Editorial Limusa, México, 1994, pág. 90.

³⁶ *Ibid.* pág. 91.

Conforme a este concepto las expectativas que esperan los usuarios de las organizaciones que prestan servicios de Transporte público y que son fundamentales de *satisfacción* para el usuario son : la seguridad en el traslado, la comodidad, rapidez, cortesía y puntualidad en cumplir los horarios.

"La gestión de la calidad se realiza por medio de una trilogía de procesos de gestión. Esta trilogía es semejante a la utilizada desde hace tiempo en la gestión Financiera." ³⁷

PROCESOS DE LA TRILOGÍA

TERMINOLOGÍA FINANCIERA

- | | |
|-------------------------------|--|
| - Planificación de la calidad | - Presupuestar, planificar el negocio. |
| - Control de Calidad | - Control de costos, control de gastos, control de inventario. |
| - Mejora de la Calidad | - Reducción de costos, mejora de beneficios |

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El concepto de calidad tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos: "En el sentido del comportamiento del producto o servicio, la calidad se refiere a la *satisfacción* con el producto o servicio, también se refiere a la ausencia de deficiencias, que adopta la forma de *insatisfacción* con el producto o servicio" ³⁸

La gestión de la calidad es una forma sistemática de garantizar que las actividades que lleven a cabo en la forma en que fueron concebidas. En una disciplina gerencial que se encarga de prevenir los problemas antes que éstos ocurran, a través de la creación de actitudes y controles que hacen posible la prevención.

Los años recientes hemos visto el crecimiento de un nuevo tipo de mercado mundial, conocido también como la globalización. La amplitud y complejidad de las demandas abarcan un espectro completo de problemas Institucionales – estructura

³⁷ JURAN, J. M. Planificación para la calidad, Editorial Díaz de Santos S. A., España, Madrid 1990, pág. 13.

³⁸ *Ibid.* pág. 4.

de precios y reducción de costo, relaciones Institucionales y desarrollo organizacional, cambios tecnológicos y mecanización. Todo esto se está llevando a cabo dentro de un marco en el que el Gobierno, no sólo a nivel Federal, sino a nivel Estatal y Municipales, están moviéndose hacia tipos de relaciones totalmente nuevas.

Los debates sobre contaminación, crecimiento económico, consumismo, energía, participación ciudadana, están llevándonos a cambios en nuestros conceptos tan grandes que algunas personas han empezado a decir que estos cambios constituyen a una *Segunda Revolución Industrial* y se abre paso a una nueva "sociedad de la Información o del Conocimiento." ³⁹

Debemos "señalar que siempre es más barato hacer bien las cosas desde la primera vez. También se debe definir la calidad como el cumplir con los requisitos." ⁴⁰

El mundo y el mercado han ido evolucionando van tomando nuevas dimensiones principalmente tanto para productos o servicios como para los procesos administrativos e ingeniería.

Hoy, la gestión de calidad y nuestra vida cotidiana dependen totalmente de la ejecución y operación satisfactoria de productos y servicios.

Por lo tanto la calidad puede definirse como, "la resultante total de las características del producto y servicio de mercadotecnia, Ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del usuario." ⁴¹

³⁹ GONZÁLEZ, Felipe. *En Busca del Paradigma*, Revista Nexos N°- 278 , México, febrero 2001, pág. 36.

⁴⁰ CROSBY, Philip B. *La Calidad no Cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad*, Editorial C. E. C. S. A. México, 1998, pág. 26.

⁴¹ FEIGENBAUM, Armand. *Control Total de la Calidad*, Editorial Continental, México, 1990 pág. 37.

La calidad está determinada por el cliente-ciudadano, no por el ingeniero, ni mercadotecnia, ni por el Director General. Esta basada en la experiencia real del usuario con el producto o servicio, demandada a sus necesidades o requisitos.

El caso es que el usuario de cualquier servicio, en la Ciudad de México desea debida satisfacción por los servicios que paga, pero vive tantas situaciones, que lo conducen a descubrir, casi de inmediato, que hay *mal servicios y caro*, en las Instituciones Gubernamentales.

A la gente sí le importa que le atiendan con amabilidad, pero lo que más le importa, sobre todo, es que le den fielmente aquello que él busca y aquello que le prometieron. "La gente paga *funciones* y no productos." ⁴²

Los beneficios que se derivan de la calidad, facilita la obtención del servicio que no es sólo más confiable, sino más seguro, tanto para el usuario como para el medio ambiente, ya que este tipo de transporte no contamina y desalienta el uso del automóvil.

Cada día los usuarios de hoy ponen gran atención en el servicio y un énfasis cada vez más alto en la calidad, esperando un servicio aceptable y satisfactorio.

1.4.- El Transporte

La necesidad del transporte se debe a las localizaciones divergentes de la actividad económica. En el caso *del transporte de pasajeros*, la causa es evidente la distinta localización de la residencia, lugares de trabajo, mercado de bienes, tanto de producción como de consumo, centros culturales y de esparcimiento etc., lo cual obliga a cada región a presentar características específicas en la prestación del servicio de transporte de pasajeros, como un elemento indispensable para el desarrollo económico.

⁴² GINEBRA, Joan. ARANA de la Garza, Rafael, Dirección por Servicios, La otra Calidad. Editorial Mc. Gras Hill, México, 1990, pág. 14.

AlcEDA Hernández define *el transporte* "el cual se refiere tan sólo al movimiento de personas."⁴³

Con respecto a la definición diremos en el lenguaje común que el transporte es la acción de llevar de un sitio a otro, cuya función principal es trasladar personas o cosas de un lugar a otro a través del espacio – físico.

Para el desarrollo de un país veremos que el "factor más importante para el desarrollo integral es *la movilidad*, o sea el desplazamiento de bienes y personas."⁴⁴

Puede decirse que la movilidad es un factor importante para el desarrollo económico y social la cual representa una condición indispensable para determinadas actividades productivas y de interrelación social.

La acción de transportar al usuario es una actividad que se desarrolla de una manera aislada o independiente de todo ambiente. "Para que se utilice el transporte tiene que estar presentes ciertos hechos o componentes que lo condicionan o se identifican con él."⁴⁵

- 1.- Debe existir al menos una persona o un objeto al que hay que transportar;
- 2.- Debe haber un motivo o una razón para que el acto se realice;
- 3.- Debe estar perfectamente definido tanto el origen como el destino del movimiento, así como un canal de comunicación que haga posible tal movimiento.

El usuario es el participante decisivo en el desempeño del transporte de pasajeros es él poseedor y él que fija las condiciones del viaje o movimiento (motivo, horario,

⁴³ ALCEDA Hernández, Angel. *La operación de los transportes*, Edit. Secretaria de Transporte y Vialidad del D. F., México, Septiembre 1977, pág. 36.

⁴⁴ Tercer Seminario de transporte público de Pasajeros, Organizado por la Asociación Mexicana de Ingeniería de Tránsito A. C. y Asociación Mexicana de Caminos A. C., México 20 de Agosto, 1977, pág. 27.

⁴⁵ ALCEDA, Op. Cit. pág. 31.

origen y destino). También debe tener la capacidad de buscar alternativas de viaje y seleccionar de entre ellas la que le parezca más ventajosa.

Es necesario también definir el transporte "como una actividad productiva en cuanto supone un consumo directo de servicios por los individuos que se desplazan, o un aumento del valor de los bienes que se transportan de los lugares de producción o de oferta, a los de demanda y consumo."⁴⁶

De lo anterior podemos deducir que el transporte de pasajeros debe satisfacer la necesidad humana en cuanto se refiere al deseo de movilidad o desplazamiento de un origen a un destino.

También en donde se llevan a efecto los procesos de transformación y la distribución en el mercado de los bienes elaborados.

El crecimiento de las ciudades y las grandes áreas metropolitanas en los años pasados han sido absorbidos por la población, las zonas metropolitanas que rodean la ciudades han adquirido nuevas vías de circulación rápida y por ende hacen que aumente el número de propietarios de automóviles.

Se dice, y no sin razón, "que a la ciudad moderna la erigió el automóvil, que es tanto como decir que la construyó la nueva facultad de moverse que ese vehículo dio al ciudadano."⁴⁷

El modelo que se desarrolla en este trabajo lo desempeña el *Sistema de Transporte Urbano*. "El termino sistema de transporte urbano se refiere a la gama total de oportunidades, al movimiento de personas y bienes entre los distintos puntos de la región urbana."⁴⁸

⁴⁶ Tercer Seminario, Op. Cit. pág. 15.

⁴⁷ ALCEDA, Op. Cit. pág. xxi.

⁴⁸ WINGO, London Jr. *Transporte y Suelo Urbano*, Editorial Oikos- Tau S.A., Colección de Urbanismo, Barcelona España, 1972, pág. 33.

Se utiliza el termino sistema de transporte para limitar específicamente el movimiento de personas en el interior de la región urbana, también constituye un elemento insustituible para el sano desarrollo de una economía, también puede ocasionar serias dificultades en ella y puede incluso llegar a ser una barrera para el desarrollo o representar una carga para la economía

El nivel de servicio del transporte urbano debe distinguirse por su calidad, la cual connota un nivel de Confort: dirigirse al trabajo en un carro del año, constituye una utilización de un transporte de superior calidad, pero no necesariamente con más elevado nivel de servicio, se observa que la competitividad es reñida, por el costo – beneficio (en dinero y en tiempo), rapidez, seguridad.

"El servicio de un sistema de transporte constituye el reflejo de la cantidad de servicio de transporte suministrados por el sistema y el volumen de demanda que incide sobre él." ⁴⁹

Partiendo de este fundamento, es una medida de la eficiencia del transporte urbano. Introducir en un modelo el elemento de accesibilidad exige cierto análisis de los determinantes del nivel de servicio: *la demanda y la oferta* de servicios de transporte público.

Demanda de movimiento "cuando los individuos efectúan recorridos entre distintos puntos con el fin de entrar en intercambios de uno u otro tipo, y el propósito básico de un sistema de transporte consiste en facilitar la reunión de las personas implicadas en tales intercambios."⁵⁰

Notamos que virtualmente todos los movimientos se llevan a cabo debido a unas finalidades sociales o económicas específicas, como ejemplo el trayecto hacia el trabajo, dos factores que influyen en esta demanda son también el tiempo en el recorrido como también los espacios propuestos.

⁴⁹ Ibid. pág. 36.

⁵⁰ Ibid. pág. 38.

Como una definición general o interpretándola de una manera sólo superficial, la demanda en los transportes, "se define de cualquier género no es, la cantidad que la gente simplemente gustaría de tener, Es la cantidad de transporte que escogería bajo ciertas condiciones."⁵¹

Esto es lo que expresa el autor, pero también se olvida que en la práctica se descuida la calidad de esta demanda. Se advierte que los transportes públicos no siempre responden a ley de la oferta y la demanda. Ya que a medida que el precio baja, la demanda también desciende o se polariza en lugar de aumentar.

Estos factores también intervienen en la demanda del transporte la calidad, la cantidad de unidades y la distancia, a medida que los costos del usuario sean satisfactorios.

Aunque existen múltiples y útiles maneras de definir la demanda de los servicios de transporte público, esta confusión no existe para la oferta.

La oferta "como descripción general del medio físico disponible para el movimiento, a menos de que se refiere específicamente a las oportunidades de movimiento entre determinados puntos del espacio en momentos específicos."⁵² Fundamentalmente, esto es lo que se quiere expresar con la palabra *capacidad*.

El *transporte público* o lo también se denomina *transporte de masas*. "Se refiere a los vehículos de servicio público que transportan pasajeros."⁵³

Buena parte de la población de cualquier parte del país hace uso del transporte de servicio público, aún en las ciudades donde existe la mayor cantidad de automóviles.

⁵¹ ALCEDA, Op. Cit. pág. 1.

⁵² WINGO, Op. Cit. pág. 46.

⁵³ CAL, Rafael y MAYOR, I. C. *Ingeniería de Tránsito*, Editorial Asociación Mexicana de Caminos A. C. y Representaciones y Servicios de Ingeniería S. A., México, 1982, pág. 241.

Así mismo las ciudades modernas no podrían existir si no hubiera transporte público. Mientras los transportes se han desarrollado, la Ciudad de México y la zona Metropolitana han crecido juntos, han disfrutado de la vitalidad que otorga un buen transporte y también han padecido el efecto desorganizado e inmovilizante de los transportes deficientes. Con esto tenemos que la ciudad consolidó el transporte público. Se hace notar la importancia que tiene el sistema de transporte público.

La movilidad tiene, día con día una mayor importancia en nuestro desarrollo socio-económico, y en tanto las organizaciones administrativas, como el de las empresas privadas; el de propiedad pública y el de la propiedad múltiple sean capaces de satisfacer racionalmente la demanda de la población del Distrito Federal y la zona Metropolitana se contribuirá a un requerimiento básico para nuestra superación y desarrollo.

Puede decirse que el transporte de bienes y personas representa, para la economía de la Ciudad de México, lo que el sistema circulatorio para el cuerpo humano ya que se le considera la columna vertebral al transporte público de la ciudad.

Pero principalmente se debe implementar una política pública en el transporte público masivo, que deberá suplir al transporte individual creando conciencia de un autentico sentido en el ahorro de energético y espacio y además el cuidado del medio ambiente.

De ahí la importancia que representa una correcta operación y un control adecuado, por parte de las autoridades y la intensidad de la participación ciudadana en la atención de sus problemas, exige una nueva manera de ver la administración que promueva la iniciativa, colaboración y corresponsabilidad de la sociedad. Esto es, no se puede gobernar a la sociedad sin su participación.

En resumen estos conceptos de los autores se añade claridad y precisión a sus definiciones, elaborado en sus respectivos tratados los elementos integrantes del

objeto de su estudio. Sus enseñanzas son sumamente valiosas, tanto para la teoría como para la práctica.

Uno de los instrumentos más potentes al servicio del analista y del establecimiento de programas de actuación con posibilidades de éxito, que anticipen los problemas, que refuerzan la necesidad de argumentación y persuasión política, lo constituye el análisis de política pública.

Al hablar de políticas públicas nos vinculamos con las decisiones del gobierno, los cuales incorporan a la administración pública y a la gestión de la calidad para aplicarlas al sector transportes públicos. En esta perspectiva se abren nuevas formas de diseño y gestión de las políticas, en las cuales el Gobierno del Distrito Federal y la sociedad enfrentan conjuntamente los problemas.

Es importante remarcar, el porqué se da tanto peso al análisis de política y el argumento puede ser : por erróneas decisiones se han provocado desastres gubernamentales y en consecuencia programas públicos fracasados, es decir, la preocupación del gobierno por su magnitud, utiliza los recursos – económicos, materiales y humanos – en programas inadecuadamente estructurados, desde el origen de las demandas, logrando estancar a la administración pública como dependiente, inofensiva, simplemente operativa, obteniendo el menor resultado en sus distintas formas de gestión de la calidad con pésimas decisiones políticas, perdiendo legitimidad ante la propia sociedad.

A pesar de estos resultados, la acción del gobierno es y seguirá siendo básica, necesaria, imprescindible y determinante en las decisiones políticas.

El gobierno reconoce que las políticas para el transporte en la Ciudad de México no puede considerarse como una respuesta única a los problemas del transporte, a pesar de su alta eficiencia y capacidad, el transporte público de la Ciudad de México por sí solo no es capaz de resolver todos los problemas de movilidad, por ello es

necesario coordinarlo con los otros niveles de gobiernos, Federar, Estatal y Municipal.

En el siguiente capítulo referido a una política de gobierno puesta en práctica se abordará una reseña histórica y características básicas del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" se describirá la estructura orgánica de la misma manera las características generales del servicio que proporciona a la población, la función y participación del sistema en el contexto del transporte público.

CAPÍTULO 2

UNA POLÍTICA DE GOBIERNO PUESTA EN PRACTICA

*Quien no aplique nuevos remedios
debe esperar nuevos males; porque
el mayor innovador es el tiempo.*

Bacon

La Ciudad de México ha utilizado distintos medios para el transporte de personas. El crecimiento de la ciudad, la complejidad de sus funciones económicas, políticas, administrativas, y las transformaciones tecnológicas han provocado continuas modificaciones en las modalidades que cubren las necesidades de traslado de sus habitantes.

El anteproyecto del Sistema de Transporte Colectivo Metro, nace como un programa de gobierno. En él, cual se expresa la demanda ciudadana de poder contar con un medio de transporte eficiente, seguro y sobre todo que ayudaría a mejorar las condiciones de fluidez de la circulación vial.

2.1 Origen y Evolución del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" de la Ciudad de México

La historia urbana de la ciudad ha estado constituida en buena medida por la historia de su transporte. Desde el tranvía de mulas hasta el sistema subterráneo de vía única, todos los modos de transporte de la ciudad han tenido como función permitir el traslado e interconexión de individuos y mercancías en el ámbito del área urbana en continua expansión. Particularmente, el transporte público de pasajeros ha permitido dar fluidez a la traslación de las emergentes clases sociales fundamentalmente en el ámbito de nuestra ciudad.

En 1896 la Ciudad de México, con sus 120 mil habitantes, había cambiado mucho físicamente; pero no ha dejado de lado su supremacía en la vida del país.

Su posición como centro político, económico dio un gran índice migratorio el cual provocó un crecimiento poblacional en la ciudad.

Ahora bien, durante los últimos años del siglo XIX (1890), los transportes de tracción animal significaron el embrión del que propiamente se constituiría en el primer sistema de transporte público en la ciudad, los tranvías que comenzaron a operar a principios del siglo XX.

"El auge del tranvía como alternativa de transporte "rígido", que correspondía con una ciudad cuyo núcleo urbano central consolidado tendía a densificarse y especializarse considerablemente en la estructura urbana, como ocurrió en la Ciudad de México durante el Porfiriato. Para 1917 aparecieron los primeros camiones de pasajeros en la ciudad." ⁵⁴

Los treinta años siguientes, de 1917 a 1946, presenciaron el importante crecimiento del número de unidades y rutas de camiones de pasajeros en la ciudad, en la que se establecen una competencia entre los modos de transporte público de pasajeros; los tranvías contra los autobuses.

La forma social de propiedad de los tranvías y camiones de pasajeros en la ciudad era privada, lo que no se puede descartar, ya desde los años veinte, la participación estatal a través de crecientes subsidios. Para 1917 los tranvías, que ya contaban con 14 líneas y 28 kilómetros.

Sin embargo, ya para 1945 el modo de transporte fundamentalmente lo constituyeron los autobuses de pasajeros que, con el apoyo estatal, habían logrado expandirse más que los tranvías gracias a su flexibilidad, "lo que respondía a los requerimientos de una urbe de gran expansión hacia su periferia, producto del acelerado proceso de industrialización que se expresó en un acentuado crecimiento poblacional y por ende de la mancha urbana en las

⁵⁴ BARRETO, F. Capacidad Óptima del Vehículo de Transporte Público Urbano, Tesis IPN; UPIICSA, México, 1986, pág. 104.

delegaciones donde se asentó primordialmente la industria en el norte y oriente de la ciudad.”⁵⁵

El transporte es parte sustancial de la planificación de cualquier modelo de desarrollo urbano. El transportarse no es un fin por sí solo, los individuos no se desplazan por el simple gusto de viajar, sino que son motivados para la realización de sus actividades esenciales.

“En las décadas de los 50 y 60, el gobierno capitalino determinó que se creara un servicio de autobuses de primera línea y otra de segunda, esta sería más barata y estaría destinada para obreros, estudiantes y empleados que no tuvieran muchos recursos.”⁵⁶

Los años de 1946 a 1981 se distinguen por el dominio del autotransporte de pasajeros por propietarios particulares porque recibían la concesión privada, más el subsidio y la intervención estatal y se reafirma, con la planeación y construcción del Sistema de Transporte Colectivo – Metro – bajo la planeación, gestión y control absoluto del Estado.

En 1955, se iniciaron los estudios para construir un medio de transporte más seguro, eficiente y confortable, respecto a cualquier otro transporte colectivo. El problema del transporte en la Ciudad se incrementaba en esa época, por este motivo se vio la conveniencia de construir el metro, sin embargo; las autoridades en turno no consideraron viable la propuesta. Por la magnitud de la inversión que este proyecto ocasionaba y las dificultades técnicas que imponía el tipo de subsuelo de la ciudad.

La intervención estatal directa empezó con las “primeras líneas de camiones a cargo de la *Alianza de Camioneros*, la segunda por medio de la empresa descentralizada *Servicios Eléctricos del Distrito Federal*. Con esto, el Gobierno Federal sienta los antecedentes de su intervención directa en el transporte de

⁵⁵ ESPINOZA, J. *El Metro una Solución al Transporte Urbano*, Editorial Representaciones y Servicios de Ingeniería, RYSI, México, 1998, pág. 192.

⁵⁶ EBARRD Casaudon, Lourdes. *El Impacto del Metro en la Vida de la Ciudad de México*, Editorial Segunda R. I. E. México, 1999.

pasajeros del Distrito Federal a través de la nacionalización de los tranvías a la empresa extranjera que tenían la posesión.⁵⁷

Paralelamente el predominio de los autobuses en el transporte público de pasajeros, el automóvil iba convirtiéndose en una modalidad dominante. Sin embargo, este tipo de transporte no respondía a las necesidades de traslado de las mayorías, sino a una pequeña población.

En el acelerado crecimiento del número de vehículos registrados en el Distrito Federal, el cual tiene un ritmo más acelerado que los trabajos para modernizar y aumentar la vialidad urbana. (ver tabla No. 1)

TABLA No. 1
HABITANTES POR VEHICULO EN EL DISTRITO FEDERAL

AÑO	POBLACIÓN	VEHICULOS	HAB/ VEHICULO
1940	1 760 000	48 134	36.6
1950	3 050 000	74 327	41.0
1960	4 870 000	248 048	19.6
1970	6 967 000	717 672	9.7
1980	7 564 335	1 869 808	4.0
1999	8 591 309	3 372 089	2.5

VEHICULOS DE MOTOR EN EL DISTRITO FEDERAL

AÑO	AUTOMOVILES	AUTOBUSES	CAMIONES DE CARGA	MOTOCICLETAS	TOTAL DE VEHICULOS
1980	1 601 867	14 487	187 205	66 249	1 869 808
1999	3 084 311	14 384	203 451	69 943	3 372 089

FUENTE :Anuario de Vialidad y Transporte del Distrito Federal 1982 ;
INEGI . Cuaderno de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México Edición 2000.

⁵⁷ NAVARRO Bentez, Bernardo, El Metro y sus Usuarios, Editorial UAM Unidad Xochimilco, México, pág. 30.

En cambio, lo que sí provocaba esta ampliación de transporte urbano el automóvil era creciente saturación de las áreas viales disponibles, con las consecuentes dificultades para el tránsito normal de los autobuses y el aumento del tiempo y desgaste físico de los pasajeros que requerían del transporte público.

Los desplazamientos urbanos constituyen para los habitantes de la ciudad un elemento importantísimo en su vida cotidiana por el tiempo que pasan en ellos para tener acceso a su trabajo, a los comercios, e inclusive a las diversiones.

"A este período, que se caracteriza por una creciente intervención directa del Estado en infraestructura productiva y de transporte federal, con la entrada de la empresa descentralizada Servicios de Transporte Eléctrico STE, en el ámbito de los trolebuses."⁵⁸

En 1965 se enfrentó el hecho de tener casi cinco millones de habitantes en la Ciudad de México como residentes y por ello tener una demanda muy fuerte de transporte, fue cuando se decidió iniciar el proyecto de construir el Metro.

Vinculado a las tareas de política urbana que llevo a cabo el entonces Departamento del Distrito Federal responde a esta problemática. Ya que resalta la necesidad del Gobierno Federal por buscar consenso y base social, mediante obras de utilización masiva en la Ciudad de México.

Evolución del Sistema de Transporte Colectivo "Metro"

El antecedente más importante en el esquema organizativo del Sistema de Transporte Colectivo es la constitución del también organismo público descentralizado Servicio de Transporte Eléctrico (STE), fundado en diciembre de 1946 con la finalidad de operar y expandir los tranvías expropiados a las compañías extranjeras que tenían la posesión, posteriormente incorporan también a su ámbito la operación de los trolebuses.

⁵⁸ Ibid. pág. 31

El problema del transporte en los años 60 se volvió en un reclamo popular recopilados tanto al interior de las organizaciones gremiales de los trabajadores y de las organizaciones populares.

Así, el proceso de Metropolitización entro a la Agenda del Gobierno Federal, cuando coyunturalmente la empresa Ingenieros Civiles Asociados, S. A. (ICA) presenta un proyecto de construcción del tren metropolitano, para el gobierno capitalino, con una opinión pública en espera de solución a los problemas de transportación del grueso de la población del Distrito Federal.

Existía una oposición basada en intereses económicos localizados principalmente en el centro de la Ciudad. De quien pagaría el costo por la afectación de sus propiedades y la disminución de las ventas aunque sólo fuese temporalmente, mantuvieron una resistencia con tenacidad a la construcción de este proyecto.

Tenemos que la Ciudad de México tiene una extensión de 1499 Km.2 y una población que se sitúa entre las 10 más importantes del mundo, crecía a un ritmo más rápido que la República Mexicana.

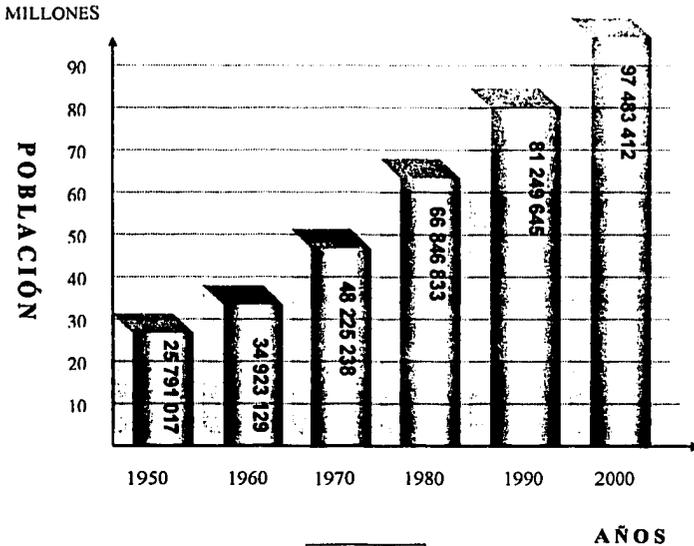
Así ocurrió que la población de la República Mexicana en 1920 pasó de 5.8 millones de habitantes a 48.3 millones de habitantes en 1970, con un aumento del 88% (Grafica 1), en tanto que en el Distrito Federal pasaba de 3 millones en 1950 a 6.9 millones de habitantes en 1970, con un aumento de 130% (Gráfica 2).

CENSO DE POBLACIÓN DE LA REPÚBLICA MEXICANA

No.	Año	Población
1.-	1950	25 791 017
2.-	1960	34 923 129
3.-	1970	48 225 238
4.-	1980	66 846 833
5.-	1990	81 249 645
6.-	2000	97 483 412

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CENSO DE POBLACIÓN DE LA REPÚBLICA MEXICANA



Grafica 1

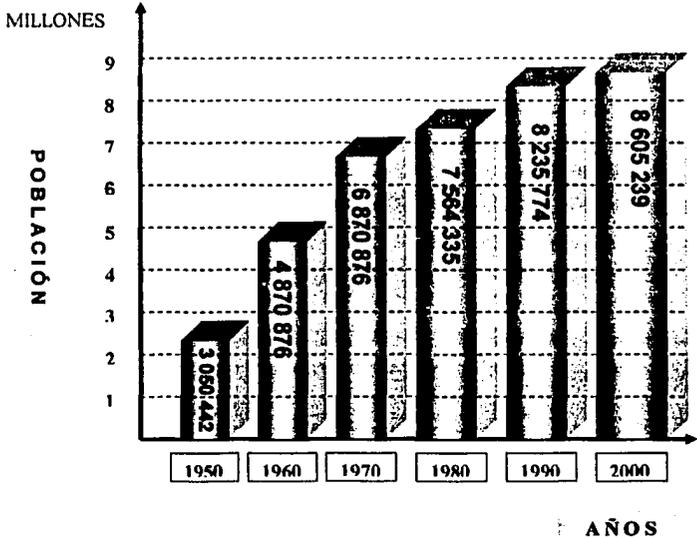
Fuente : Censo General de población y Vivienda 1950,1960,1970, 1980, 1990, y 2000. (INEGI)

EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO FEDERAL

No.	AÑO	POBLACIÓN
1.-	1950	3 050 442
2.-	1960	4 870 876
3.-	1970	6 870 876
4.-	1980	7 564 335
5.-	1990	8 235 774
6.-	2000	8 605 239

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO FEDERAL



Grafica 2

FUENTE . Agenda Estadística Estados Unidos Mexicanos 2001. INEGI

Los autos en circulación en la República Mexicana eran 173 mil en 1950 y 1 234 000 en 1970, con un aumento de 600% y en el Distrito federal circulaban en 1950, 55 mil coches y en 1979, 590 mil lo que representa un aumento de 1000 %.

En estas condiciones el área Metropolitana de la Ciudad de México, se encontraba en condiciones de vialidad deficiente, el centro congestionado y prácticamente imposible la circulación en horas pico y un transporte colectivo fundamentado en líneas de autobuses no estructurado como "sistema" de transporte, con problemas de operación y rentabilidad.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

2.2.- Decreto Presidencial de la Obra Pública más importante del entonces Departamento del Distrito Federal

El Sistema de Transporte Colectivo Metro nació como resultado de un profundo estudio que se basó en identificar en el más amplio aspecto, el problema del transporte de la Ciudad de México. Esto permitió como consecuencia, establecer los objetivos generales que deberían de alcanzarse, a fin de solucionar el problema general del transporte en esta ciudad.

Con el propósito de coadyuvar a la solución de los problemas urbanos derivados del constante crecimiento económico y demográfico se instituyó por Decreto del Ejecutivo Federal el "29 de abril de 1967, (ver anexo) de crear el organismo público descentralizado Sistema de Transporte Colectivo, para construir, operar y explotar un tren rápido, con recorrido subterráneo y superficial, para el transporte colectivo en el Distrito Federal,"⁵⁹ con personalidad jurídica y patrimonio propio. (ver anexos)

Cincuenta días después de la publicación del decreto el 20 de junio de 1967, el Regente capitalino Lic. Alfonso Corona del Rosal acompañado del Ing. Bernardo Quintana presidente de la Compañía Ingenieros Civiles Asociados (ICA), dan el primer golpe de pico, iniciando oficialmente la construcción de la primera etapa del metro.

Realización de la Obra Pública mas importante del entonces Departamento del Distrito Federal

El Metro surgió por la imperiosa necesidad de dotar a la Ciudad de México de un transporte que solucionara el caos vial, movilizandó a la gente hacia lugares cada vez más distantes entre sí, también es un hecho que muy pronto trascendió esta función básica, convirtiéndose rápidamente en un signo de modernidad.

⁵⁹ DIARIO OFICIAL. Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, México 29 de abril de 1967, No. 51, pág. 23.

El 4 de septiembre de 1969 se inauguró la línea 1 (Zaragoza–Chapultepec), con 11.5 Km. De longitud y 16 estaciones. Este tramo correspondía a la etapa inicial del Metro.

El metro, conforme iba avanzando la construcción de las diferentes líneas, proveyó de una nueva fisonomía al Distrito Federal; configuró los espacios, definió actitudes, modificó conductas y entregó al habitante capitalino un rostro diferente de la realidad. Atrás quedaba la vieja idea de los camiones de primera y segunda clase. Ahora todos viajarían en un medio digno, rápido y tecnológicamente avanzado.

Se continuó con las ampliaciones de la red del Sistema de Transporte Colectivo Metro, las cuales conectaron los servicios de transporte público del Distrito Federal con los del Estado de México, en apoyo al establecimiento de un sistema integral de transporte urbano colectivo.

El trazo definitivo de cada línea se obtiene tomando en cuenta: el subsuelo, las instalaciones subterráneas de servicios públicos de la zona, los monumentos históricos cercanos, los restos arqueológicos ocultos, las características demográficas de las Delegaciones Políticas. (ver tabla No.2)

- Primera Etapa :
19 de junio 1967 al 10 de junio de 1972.
- Segunda Etapa :
7 de septiembre 1977 a finales de 1982.
- Tercera Etapa :
Principios de 1983 a finales de 1985.
- Cuarta Etapa :
Inicia en 1985 y concluye en 1987.
- Quinta Etapa :
Inicio en 1988 y se terminó en 1994.
- Sexta Etapa :
Inicio en 1994 y se terminó en el año 2000.

De lo anterior se desprende que, desde su origen el Sistema de Transporte Colectivo Metro es concebido como un organismo con los poderes legales y administrativos suficientes para hallar las facultades que conlleva la realización del Plan Maestro del Metro.

Por otra parte, aunque las metas generales son comunes para todas las modalidades de transporte de la ciudad, así como las funciones asignada a cada modo de transporte.

"Al Sistema de Transporte Colectivo Metro le corresponde la labor de proporcionar un transporte masivo, que ayude en forma principal a satisfacer la demanda de los grandes núcleos de población de la Metrópolis, y en forma paralela iniciar la base estructural de una red de transporte público, que debería complementarse con la coordinación de los demás modos de transporte público de la región urbana, a fin de proporcionar un transporte adecuado y alcance de todo usuario que satisfaga sus exigencias y ayude su economía." ⁶⁰

Actualmente y en virtud de la amplia cobertura de servicio que ofrece la red del Sistema de Transporte Colectivo Metro. (Ver figura 3) Se ha llevado a cabo la planeación de una estructura orgánica para dar cumplimiento a las necesidades reales de crecimiento y la óptima utilización de sus recursos.

⁶⁰ MASTRETA, G. D. Autobús Urbano para las Condiciones Mexicanas. Tesis UIA, 1984, pág. 125.

INAUGURACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS Y AMPLIACIONES DEL METRO QUE ESTAN EN OPERACIÓN A DICIEMBRE DE 2001

LÍNEA	TRAMO	PUESTA EN SERVICIO	LONGITUD COMENZADA KMS.	ESTACIONES ESTRENADAS	LONGITUD ACUMULADA KMS.	ESTACIONES ACUMULADAS LÍNEA
1	ZARAGOZA - CHAPULTEPEC	05-Sep-69	12.66	16	12.66	16
1	CHAPULTEPEC JUANACATLAN	11-Abr-70	13 706	1	13 706	17
1	JUANACATLAN TACUBAYA	20-Nov-70	1.140	1	14 846	18
1	TACUBAYA OBSERVATORIO	10-Jun-72	1.705	1	16 551	19
1	ZARAGOZA PANTITLÁN	22-Ago-84	2.277	1	18 828	20
2	TASQUEÑA PINO SUÁREZ	01-Ago-70	11.321	11	11.321	11
2	PINO SUÁREZ TACUBA	14-Sep-70	8.101	11	19 422	22
2	TACUBA CUATRO CAMINOS	22-Ago-84	4.009	2	23 431	24
3	TLATELOLCO HOSPITAL GRAL	20-Nov-70	5.441	7	5.441	7
3	TLATELOLCO LA RAZA	25-Ago-78	1.369	1	6.830	8
3	LA RAZA INDIOS VERDES	01-Dic-79	4.901	3	11.731	11
3	HOSPITAL GRAL CENTRO MEDICO	07-Jun-80	0.823	1	12 545	12
3	CENTRO MEDICO ZAPATA	25-Ago-80	4.505	4	17 058	16
3	ZAPATA UNIVERSIDAD	30-Ago-83	6.551	5	23 609	21
4	MARTÍN CARRERA CANDELARIA	29-Ago-81	7.499	7	7.499	7
4	CANDELARIA SANTA ANITA	26-May-82	3.248	3	10 747	10
5	PANTITLÁN CONSULADO	19-Dic-81	9.154	7	9.154	7
6	CONSULADO LA RAZA	01-Jul-82	3.088	3	12 242	10
6	LA RAZA POLITÉCNICO	30-Ago-82	3.433	3	15 675	13
6	EL ROSARIO INS. D. PETRÓLEO	21-Dic-83	9.264	7	9.264	7
6	INST. D. PETRÓLEO M. CARRERA	08-Jul-86	4.883	4	13 947	11
7	TACUBA AUDITORIO	20-Dic-84	5.424	4	5.424	4
7	AUDITORIO TACUBAYA	23-Ago-85	2.730	2	8.154	6
7	TACUBAYA B. DEL MUJERTO	19-Dic-85	5.040	4	13 194	10
7	TACUBA EL ROSARIO	29-Nov-80	5.590	4	18 784	14
8	GARIBALDI CONSTITUCIÓN	20-Jul-84	20,078	19	20,078	19
9	PANTITLÁN CENTRO MEDICO	26-Ago-87	11.669	9	11.669	9
9	CENTRO MEDICO TACUBAYA	29-Ago-88	3.706	3	15 375	12
A	PANTITLÁN LA PAZ	12-Ago-91	17.792	10	17.792	10
B	BUENA VISTA VILLA DE ARAGÓN	15-Dic-99	12.2	13	12.2	13
B	VILLA DE ARAGÓN CIUDAD AZTECA	Dic-2000	10.1	8	22.3	21
TOTAL			200.300	176	202.000	176

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

FUENTE : Compendio de datos técnicos relevantes del Metro.

TABLA No. 2

2.3. Estructura Orgánica y plantilla laboral del Sistema de Transporte Colectivo "Metro"

El Sistema de Transporte Colectivo Metro , ha sido organizado dentro del transporte del transporte urbano bajo el principio estructural de una descentralización federal y estatal, haciéndolo comportar como un sistema de las características de una empresa de productivos resultados.

Este tipo de organización, ha permitido así mismo que el objetivo planeado por sus administradores sean enfocados a buscar un alto grado de desarrollo y un elevado estándar de conducta de avance tecnológico.

Conforme ha crecido la red de líneas del Sistema de Transporte Colectivo Metro, implicó el fortalecimiento de su estructura orgánica. También se han hecho adecuaciones a su estructura orgánica básica; de manera que la actualidad dicha estructura esta conformada. (ver figura 4 y anexo)

El H. Consejo de Administración lo componen :

- PRESIDENTE
- CONSEJEROS*
- SECRETARIO DE COMUNICACIÓN Y TRANSPORTE
Propietario Suplente
- BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.
Propietario Suplente
- GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO
Propietario Suplente
- GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
4 Propietarios 4 Suplentes
- SERVICIOS DE TRANSPORTES ELECTRICOS (STE)
Propietario Suplente
- COMISARIOS
Propietario Suplente
- SECRETARIO
- POSSECRETARIO

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL S T C METRO 2002

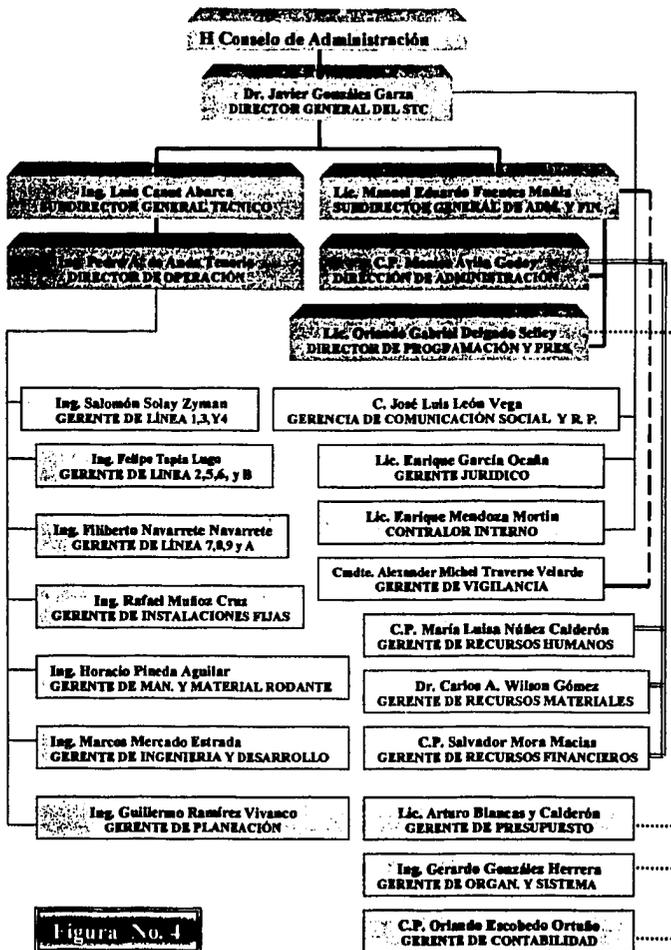


Figura No. 4

FUENTE : ALAMYS 7ª Reunión Intermedia de los Comités Técnicos y Comités de Dirección
México D. F. Jueves 12 de Septiembre 2002.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Plantilla laboral

El Metro cuenta en la actualidad con un poco más de 14 mil trabajadores en las diversas áreas operativas, mantenimiento, administrativas y de seguridad. (ver Tabla 3). De este personal 11 511 empleados 78 % son sindicalizados de base y gozan de importantes prestaciones contenidas en las Condiciones Generales de Trabajo, como la estancia infantil, el servicio médico completo, la ayuda de renta y escolar, las becas para los hijos de los trabajadores, el servicio de comedor , el fondo de ahorro y el pago de días económicos no disfrutados.

TABLA No. 3
PLANTILLA ORGÁNICA (31- Diciembre – 2000)

DEPENDENCIA	BASE	CONFIANZA	EVENTUAL	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	20	26	0	46
CONTRALORIA INTERNA	47	38	0	85
GCIA. JURIDICA	16	40	126	56
GCIA. DE VIGILANCIA	10	1,303	16	1,439
GCIA. DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y REL. PUB.	32	26	16	74
SUBDIRECCIÓN GEN. TEC.	5	11	0	16
DIR. DE OPERACIÓN	241	58	2	301
GCIA. DE PLANEACIÓN	5	12	0	17
GCIA. DE LÍNEAS 1,3 y 4	1,143	111	0	1,254
GCIA. DE LÍNEAS 2,5,6 y B	1,354	110	0	1,464
GCIA. DE LÍNEAS 7,8,9 y A	1,233	205	0	1,438
GCIA. MATERIAL RODANTE	1,583	211	17	1,811
GCIA. DE INST. FIJAS	2,214	347	16	2,577
GCIA. DE ING. Y DES.	66	121	11	198
SUBDIRECCION GENERAL DE ADM. Y FIN.	3	9	3	15
DIR. DE ADMINISTRACIÓN	8	8	1	17
GCIA. DE REC. FIN.	2,319	39	12	2,370
GCIA. DE REC. HUMANOS	643	106	72	821
GCIA. DE REC. MAT.	464	34	21	519
DIR. DE PROGAMACIÓN Y PRESUESTO	3	13	0	16
GCIA. DE PRESUPUESTO	15	32	1	48
GCIA. DE ORG. Y SISTEMA	39	34	0	73
GCIA. DE CONTABILIDAD	48	12	0	60
T O T A L	11,511	2,906	298	14,715

FUENTE : Gerencia de Ingeniería y Desarrollo del S. T. C. Agenda 2001, pág. 41.

FALLA DE ORIGEN

2.4 Material rodante y la capacidad ofrecida de un tren

El término de Material Rodante se refiere al parque vehicular del Sistema de Transporte Colectivo Metro. La siguiente tabla muestra los modelos de los trenes con que cuenta el Organismo, el cual está compuesto por. (Ver Tabla: 4)

NEUMÁTICO	269	Trenes de 9 carros + 18 carros
FERRO	33	Trenes de 6 carros

El parque vehicular de la Red, " registra una edad promedio de 14 años, aunque algunos de los trenes ya cuentan con 30 años de operación y se requiere continuar su rehabilitación y modernización, por lo que el organismo mantendrá programas permanentes de rehabilitación y equipamiento con los sistemas SACEM y METROCOM, de los trenes NM79 y la habilitación de 13 trenes para la línea " B "61

TABLA No. 4

PARQUE VEHICULAR A DICIEMBRE DE 2000

MATERIAL	PROCEDECENCIA	TIPO	M	N	R	TOTAL
MP68R93	FRANCESA	JH	52	104	78	234
MP68R96	FRANCESA	JH	66	129	97	292
NM - 73A	MEXICANA	JH	22	44	33	99
NM - 73B	MEXICANA	JHR	54	105	78	237
NM - 79	MEXICANA	CHOPPER	117	233	177	527
NC - 82	CANADIENSE	CHOPPER	40	80	60	180
MP - 82	FRANCESA	CHOPPER	50	100	75	225
NM - 83A	MEXICANA	CHOPPER	61	122	91	274
NM - 83B	MEXICANA	CHOPPER	50	101	73	224
FM - 86	MEXICANA	CHOPPER	40	40	40	120
NE - 92	ESPAÑOL	CHOPPER	33	65	49	147
FM - 95	MEXICANA	ASINCRONO	26	26	26	78
T o t a l e s			611	1 149	877	2 637

FUENTE : Gerencia de Ingeniería y Desarrollo del S. T. C. Agenda 2001. pág. 20.

Cada tren con rodadura neumática, llamado también convoy, esta formado por nueve carros. (ver figura No. 5) Seis de ellos son motrices, es decir, tiene tracción propia y entre todos arrastran el convoy, ocupan las posiciones 1, 3, 4, 6,

⁶¹ Sistema de Transporte Colectivo, El Metro es una Ciudad que se Desplaza, Informe de labores 1998.

7 y 9, numerando los carros desde cualquier extremo. los tres restantes son solamente remolques (R), sin tracción propia, pero bajo éstos carros van montados los motocompresores, que producen el aire para el frenado neumático y el aire para el frenado neumático y el cierre de puertas, los motogeneradores y convertidores estáticos que generan corriente alterna de 250 y 220 volts respectivamente, destinada al alumbrado de los carros y otros servicios, en el remolque que ocupa la posición intermedia (PR), se ubica el equipo de pilotaje automático, el banco de batería, que genera corriente de baja tensión (72 volts), para el circuito de mando del tren. Bajo los carros motrices, entre los boguies van colocados los equipos que regulan el funcionamiento de los motores. Dos de los carros motrices, el primer y el último, tienen cabina de conducción (M).

FIGURA No. 5



Longitud 147.62 m.

M = Motriz con Cabina

N = Motriz sin Cabina

R = Remolque

PR = Remolque con Pilotaje Automático

La capacidad ofrecida de un tren

De acuerdo a la operación y explotación de las líneas, se efectúa la proyección de la cantidad de usuarios a transportar programando el número de trenes en operación para las líneas y determinando el intervalo con que debe circular, para las diferentes horas del servicio y tipo de día.

La capacidad nominal de usuarios por tren asciende a 1 530 considerando a 4 pasajeros de pie por metro cuadrado de piso libre, sin embargo el nivel técnico permisible se eleva a 2 295 pasajeros a razón de 6 pasajeros por metro cuadrado. (ver tabla No. 5 y 6)

TABLA No. 5

MEDIDA TÉCNICA	INDICE DE OCUPACIÓN	LUGARES POR TREN	
6/4	150 %	2 295	Capacidad máxima Permissible
5/4	125 %	1 912	Insuficiencia de oferta
4/4	100 %	1 530	Capacidad máxima recomendada
3/4	75 %	1 147	
2/4	50 %	765	
1/4	25 %	383	

TABLA No. 6

MATERIAL RODANTE NEUMATICO

CONCEPTO	MOTRICES			TOTAL POR TREN
	M	N	R	
CAPACIDAD				
* PASAJEROS SENTADOS	38	39	39	349
* PASAJEROS DE PIE	132	131	131	1,181
* TOTAL DE PASAJEROS	170	170	170	1,530
PESO (PROMEDIO)				
*PESO VACIO (KG):	28,930	27,830	20,837	231,691
* PESO 4/4 DE CARGA (70KG/PAS):	40,830	39,730	32,737	338,791
*LONGITUD ENTRE ENGANCHES (MTS)	17.18	16.18	16.18	147.62
ESCOBILLAS:				
• POSITIVAS	4	4	0	24
• NEGATIVAS	2	2	0	12
• DE TIERRA	2	2	4	24
RUEDAS :				
• SEGURIDAD	8	8	8	72
• PORTADORAS	8	8	8	72
• GUIA	8	8	8	72

FUENTE : Gerencia de Ingeniería y Desarrollo, STC Agenda 2001. pág. 23.

Para brindar este servicio se cuenta con 243 trenes en operación en días laborables en las 11 líneas. (ver Tabla No. 7)

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TABLA No. 7
SERVICIO OFRECIDO

Línea	LABORABLES		SABADOS		DOM Y FESTIVOS	
	Trenes	Vueltas	Trenes	Vueltas	Trenes	Vueltas
1	37	499	33	476	24	319
2	38	438	36	447	25	287
3	40	435	27	328	21	239
4	7	183	7	190	7	174
5	13	214	10	200	10	183
6	8	180	8	187	8	172
7	14	244	11	196	11	175
8	24	336	18	292	18	264
9	21	314	12	247	12	223
A	23	459	16	337	16	309
B	18	247	11	232	11	211
RED	243	3,549	189	3,132	163	2,556

FUENTE : Gerencia de Ingeniería y Desarrollo, STC Agenda 2001, pág. 14.

El cumplimiento global de las vueltas efectuadas es de 97.15 % la diferencia de 2.85 % se debe principalmente a incidentes Técnicos, aunque también afectaron algunas fallas de conductores y sucesos provocados por los usuarios. en la tabla siguiente No. 8 se muestra el cumplimiento de los últimos años.

TABLA No. 8
CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

AÑO	%
1993	98.4
1994	98.1
1995	97.1
1996	97.1
1997	98.5
1998	97.1

FUENTE : Sistema de transporte Colectivo, Impulso de cambio y Renovación México 1999.

Por lo tanto, es importante destacar que si bien en términos globales la capacidad del sistema expresada en lugares ofrecidos es superior a la afluencia de pasajeros, considerando las particularidades de la demanda, tales como su concentración, estacionalidad, fluctuaciones diarias y direccionalidad por línea, se producen en determinados periodos excesos de demanda, ocasionando en días

laborables saturaciones de línea y congestión de pasajeros que inciden en la eficiencia y seguridad del servicio.

2.5 Evolución de la operación y la política tarifaria del Sistema de Transporte Colectivo "Metro"

El Sistema de Transporte Colectivo Metro a más de 30 años de servicio, ha transportado a billones de personas en la Ciudad de México en forma interrumpida, eficiente y confiable. (ver Tabla No. 9)

Antes de entrar en operación la primera línea del metro, se consideró imposible el proyecto de que la capital tuviera un transporte de alcance masivo, ya que el subsuelo fangoso y la zona sísmica donde está asentada, hacía poco factible construir un transporte de esa naturaleza. Sin embargo después de numerosos estudios de mecánica de suelo por parte de ingenieros de la Universidad Nacional Autónoma de México y desarrollarse una tecnología mexicana acorde a nuestra ciudad.

A la puesta en marcha, se ha ido incrementando su operación con ello un gran apoyo al transporte urbano de la Ciudad de México y su área conurbana.

PRINCIPALES RESULTADOS E INDICES DE OPERACIÓN

CONCEPTO	1970	1976	1980	1986	1990	1996	2000
Pasajeros Transportados en la red	141 Millones	551 Millones	909 Millones	1,324 Millones	1,447 Millones	1,473 Millones	1,393 Millones
Promedio de pasajeros en día laborable	658,634	1,892,579	2,758,050	4,113,877	4,466,399	4,576,000	4,286,679
Afluencia máxima en un día	989,432	1,892,980	3,130,642	4,469,085	5,137,377	5,158,151	4,736,191
Kilómetros recorridos en servicio	3290630	6781554	11165287	24017927	28290831	35253588	38564920
Pasajeros por Kms. de línea explotada	4425284	14770364	20396717	14077333	11682233	10618304	8298189
Energía consumida en KWH estimado	107 Millones	260 Millones	377 Millones	719 Millones	816 Millones	832 Millones	910 Millones

Pasajeros por carro-kilometro	4.78	9.03	9.05	6.12	5.68	4.81	4.15
Total de carros	504	537	882	2,080	2,304	2,559	2,637
Pasajeros por carro disponible	280,970	1,044,523	1,031,300	636,752	629,518	575,994	528,309
Kms. recorridos por carro	58,761	116,658	113,932	103,973	110,744	122,696	127,003
Pasajeros por Kms. recorrido	43.03	81.30	81.47	55.14	51.17	41.81	36.12
KWH/KM Recorrido en servicio	32.6817	38.4596	33.8363	29.9440	27.1629	23.6080	23.5980
KWH/Pasajero	0.7594	0.4731	0.4153	0.5430	0.5308	0.5646	0.6532

TABLA No. 9

FUENTE : Gerencia de Ingeniería y Desarrollo, STC Agenda 2001. pág. 16.

Política tarifaria

La vida en la Ciudad de México depende en mucho del incremento del precio en el transporte público. Ya que ayuda a la economía de las clases más desprotegidas, como los obreros, estudiantes y amas de casa, también motiva a no usar el automóvil. Las tarifas del Organismo solo se han aumentado 7 ocasiones durante 33 años de existencia.

Siguiendo la política de mantener el pasaje al precio más bajo, la tarifa se mantiene a nivel bajo al igual que en años anteriores. En los últimos años para aumentar la tarifa se hizo la primera consulta para "que a partir del 1º de Enero de 2002, aumentarán las tarifas del transporte público en 50 centavos"⁶² con esto se actualiza la tarifa de \$ 1.50 pesos al precio de \$2.00 pesos.

Desde su inicio se cubren los costos reales de viaje con ayuda de subsidios con los cuales ha sido posible mantener el precio del pasaje a un nivel mínimo. Gracias al apoyo financiero y como parte de la política social del Gobierno del

⁶² GOMEZ Flores, Laura. *Avance en programas Sociales: Seguridad, entre los pendientes*, Periódico La Jornada 2-Dic-2001, pág.39.

Distrito Federal hacia los sectores de escasos recursos económicos, se mantendrá la gratuidad del Metro para las personas discapacitadas, también para personas adultas mayores y la Política del Metro que no se propone generar utilidades, sino ofrecer un servicio de transporte seguro y eficiente.

El nivel de la tarifa ocasiona que no se cubra el costo de operación y que canalicen cuantiosos recursos para subsidiar al usuario del servicio.

"El costo real actual de operación del metro es aproximadamente de \$ 5.77 pesos."⁶³ A pesar de este aumento se distingue por ser de los más económicos de los 85 metros existentes en el mundo.

2.6 Relación entre las "líneas" y la demanda del servicio

Un factor importante que influye en el tráfico de usuarios a través de las instalaciones de la líneas es el servicio proporcionado por los paraderos, mediante los cuales se permite la afluencia.

El fenómeno de saturación obedece a las características particulares de la demanda y a las peculiaridades técnicas del servicio. Como ejemplo la fluctuaciones diarias, con cortas y agudas horas punta que se producen dos veces cada día laborable para los viajes de ida y vuelta de las actividades.

Como resultado, el marco operativo del sistema muestra un desequilibrio estructural que se expresa en un problema de congestión de tráfico en las tres líneas con mayor demanda, (ver tabla No. 10) con la afectación en la calidad del servicio y costos adicionales.

De acuerdo a la operación y explotación de las líneas, se efectúa la proyección de la cantidad de usuarios a transportar programando el número de trenes en operación para las líneas (ver tabla No. 7) y determinando el intervalo con que debe circular, para las diferentes horas del servicio y tipo de día.

⁶³ CANUT Abarca, Luis. Destinara al GDF Amplio Programa de Inversiones al S.T.C
<http://www.metro.df.gob.mx> 01/oct/02

TABLA No. 10
 AFLUENCIA POR LINEA DURANTE EL 2000

LINEA	ANUAL 366 DÍAS	LABORABLES 254 DÍAS	SABADOS 50 DÍAS	DOM / FEST 62 DÍAS
1	279,831,407	212,366,129	36,202,181	31,271,097
2	284,722,880	225,389,152	33,418,332	25,915,396
3	253,150,757	202,045,986	27,651,329	23,453,442
4	29,987,205	23,071,339	3,888,693	3,027,173
5	75,160,547	57,447,526	9,376,014	8,337,007
6	42,264,038	33,073,104	4,766,054	4,424,880
7	82,199,207	67,700,710	8,293,524	6,204,973
8	114,842,096	88,144,589	15,083,524	11,613,792
9	105,405,819	84,228,969	12,042,594	9,134,256
A	83,186,841	64,155,594	9,992,362	9,038,885
B	42,388,912	31,191,322	6,219,226	4,978,364
RED	1,393,149,709 100.0 %	1,088,816,420 78.16 %	166,934,024 11.98 %	137,399,265 9.86 %

NOTA: A partir del 1° de Enero del 2000 se registra la afluencia por puerta de cortesía.

FUENTE : Gerencia de Ingeniería y Desarrollo, STC Agenda 2001. pág. 6.

El metro de la Ciudad de México se encuentra catalogado en el ámbito mundial en tercer lugar por el volumen de viajeros transportados al atender a más de 4 millones diarios en días laborables, superado únicamente por los metros de Moscú y Tokio.

Esto implica que esa enorme cantidad de viajeros deberá abordar los trenes a través de las :

- 175 ESTACIONES
- * 107 Subterráneas
- * 16 Elevadas
- * 52 Superficiales

Algunas de las estaciones de la red del Metro, tienen en horas punta una sobre demanda tal que las instalaciones llegan a ser insuficientes, aun en condiciones ideales en las que el programa de horario de salidas de trenes es respetado estrictamente.

A partir de este diagnóstico, se sustentan las bases para que en el próximo capítulo se transcriba de "como mejorar la calidad del servicio en el "Metro", bajo un enfoque de política pública que es una propuesta que busca responder a la complejidad de los asuntos públicos manifestados en demandas. Esto nos permitirá dar una perspectiva de desarrollo económico, político y social, también se darán una serie de propuestas.

CAPÍTULO 3

COMO MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL " METRO "

*Un hombre que comete un error
y no lo corrige, está cometiendo otro error.
Confucio*

La Ciudad de México punto focal dentro del desarrollo del país; representa el centro de las decisiones de la vida nacional en los aspectos económicos, sociales y políticos, este desarrollo acelerado tiene su costo social y ambiental.

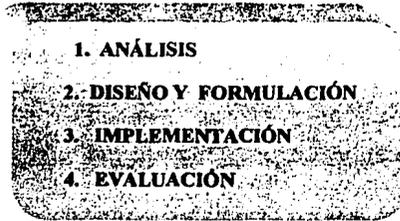
Los graves problemas de transporte que sufren en la actualidad tanto en las ciudades medias como las grandes, como la Ciudad de México, no lo soluciona el uso del automóvil, puesto que éste no satisface todas las demandas de viaje de un centro urbano sino por el contrario, congestiona el tránsito de calles y avenidas, esto es causante de la ocupación de gran cantidad de espacio y producir grandes emisiones de contaminantes.

El Metro de la Ciudad de México tiene 33 años de operación por lo que se ha distinguido entre los modos de transporte colectivo alternativo de la propia ciudad, por su capacidad, velocidad y seguridad, así como por sus índices de eficiencia en la operación, adquiriendo el calificativo de "columna vertebral" del transporte urbano .

El transporte juega un papel fundamental en la economía y el bienestar social de la Ciudad de México. El Sistema de Transporte Colectivo "Metro" contribuye a la distribución de bienes y servicios y sobre todo a la movilidad de las personas.

El transporte Público se presenta en una necesidad lógica, este no genera educación, alimentación, salud, etc. pero sí incide en el trabajo diario de todos aquellos que viven en la Ciudad de México y en la zona metropolitana.

Para mejorar la calidad del servicio de transporte que brinda el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" y para su comprensión se utilizará un enfoque de Política Pública considerada en "cuatro etapas."⁶⁴



3.1 Formación de la Agenda

Desde un punto de vista para el análisis que aquí se desarrolla y la estructura de Sistemas, tal como aquí se concibe. "El análisis de sistemas que parte, como premisa fundamental, de que la vida política puede considerarse como sistema de conducta."⁶⁵

Se presenta un Modelo de flujo de demanda que se ilustra en la (figura 6). Que parte de la suposición de que hay cierta actividad social y un proceso administrativo, las formas estructurales por medio de las cuales su interpretación pueden variar, y de hecho varían considerablemente en cada lugar y época.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

⁶⁴ MONTES DE OCA Malvaez, Juan. *Apuntes del Seminario de Políticas Públicas para Asuntos de Gobierno*. Material en Proceso de Publicación, UNAM Campus Acatlan México 2002, pág. 43.

⁶⁵ EASTON, David. *Esquema para el Análisis político*. Editorial Amorrortu, Buenos Aire Argentina, 1989, pág. 46.

MODELO DE FLUJO DE DEMANDA

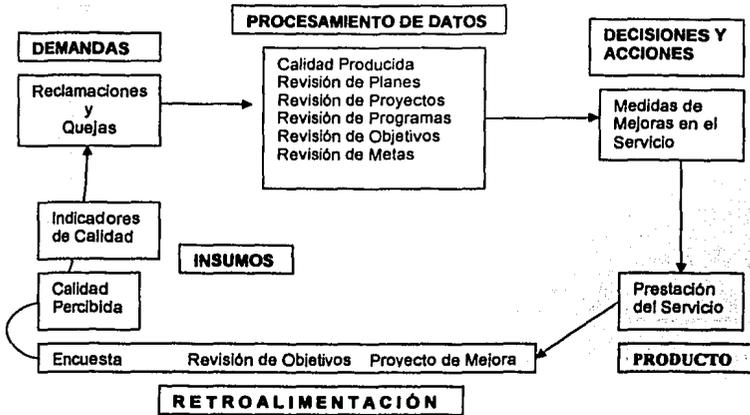


FIGURA : 6

Las demandas de los usuarios son proposiciones articuladas que se formulan a las autoridades del Sistema de Transporte Colectivo "Metro". Las demandas se presentan en forma de reclamaciones, quejas, necesidades, preferencias, expectativas o deseo social.

Las autoridades del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" deben responder a las demandas, lo cual afecta su sistema político concebido como un conjunto autorregulador, autodirectivo, cambios de conductas al tomar las decisiones y acciones pertinentes, esto puede modificar o reencauzar su propia conducta.

Las decisiones o actuaciones que servirán para satisfacer las demandas, cuando esta no se realizan positivamente, la situación provocará un descontento cada vez mayor y esta se pueden extender también al Gobierno del Distrito Federal.

Cuando los usuarios-ciudadanos perciban que sus demandas existentes fueron escuchadas, de un modo u otro se sentirán satisfechos por este beneficio recibido.



La información que obtenga el Organismo de las encuestas, les brindará al menos la oportunidad de saber si están haciendo las cosas bien. Las autoridades son, los creadores del servicio, la retroalimentación debe de volver a ella si se quiere que resulte eficaz y obtenga un reconocimiento.

Aunque las autoridades obtengan información exacta, su falta de voluntad o de recursos para utilizarla, su escaso discernimiento o aptitud para ello, pueden contribuir a su incapacidad para enfrentar una toma de decisión.

Los principales indicadores de la calidad son los que se refieren a la satisfacción y las quejas de los clientes-ciudadanos.

Con base en lo anterior tenemos que los cambios Democráticos, que ha sufrido el país con la llegada de Vicente Fox Quezada a la Presidencia y Manuel López Obrador a la Gobernatura del Distrito Federal en el año 2000 provocaron transformaciones en la economía, en la política del país y han influido en las expectativas de los capitalinos, con respecto de lo que debe ser y hacer el Gobierno del Distrito Federal, a través de la Administración Pública.

De ahí que se mencione que "innumerables problemas, provenientes de muchos puntos del Estado, son situaciones y causas heterogéneas; que afectan a un mayor o menor número de personas, fluyen cotidianamente hacia el gobierno en busca de atención y solución."⁶⁶

En este sentido, considero que la formación de la agenda es del Gobierno del Distrito Federal, porque el problema del transporte público y de la calidad del servicio del metro, son reclamaciones, quejas, insatisfacciones o necesidades que conciernen y preocupan a los ciudadanos de la Ciudad de México y zona conurbana.

Por lo tanto se entenderá por Agenda de Gobierno "al conjunto de problemas, demandas, cuestiones, asuntos, que los gobernantes han seleccionado y ordenado

⁶⁶ AGUILAR Villanueva, Luis F. Problemas Públicos y Agenda de Gobierno, Editorial Miguel A. Porrúa, México, 2000, 3ª edición, pág. 21.

como objetos de su acción y, más propiamente, como objetos sobre los que han decidido que deben actuar o han considerado que tienen que actuar.⁶⁷

El Gobierno del Distrito Federal a decidido actuar sobre la problemática del transporte público, lo cual lo considera en su agenda.

Estas son prioridades para el año 2002-2006.

- Son lograr mayor fluído en las vialidades para el beneficio del transporte Público y Privado.
- Fortalecer la prestación del transporte público operado por el Gobierno del Distrito Federal.
- Mejorar la seguridad que presta el transporte público.

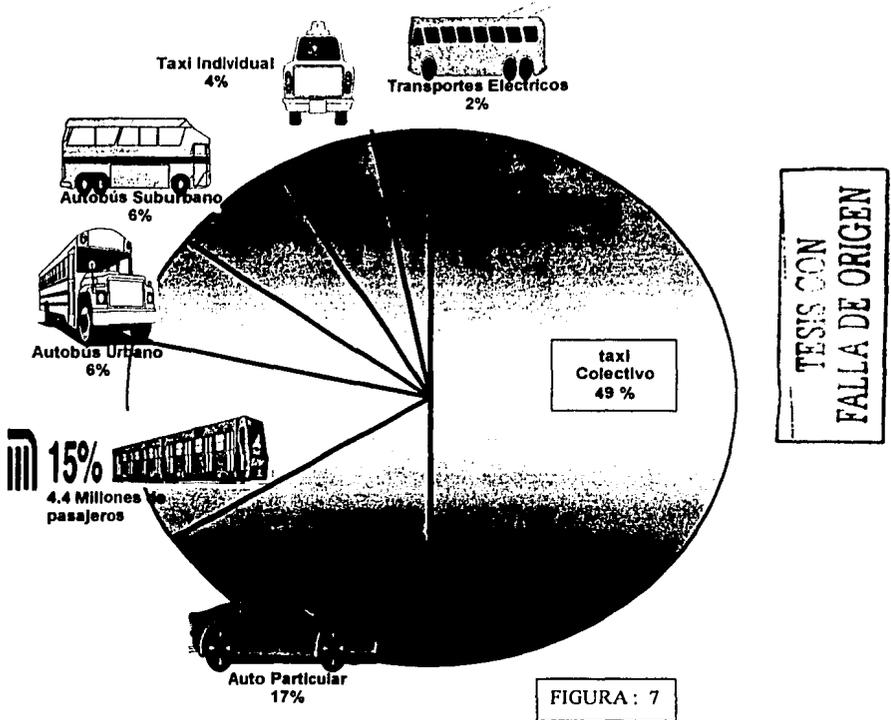
El Gobierno de la Ciudad se enfrenta a un entorno complejo y a cambios constantes de expectativas de los ciudadanos.

En el año 2001, en la Ciudad México circularon al día más de 3 millones de vehículos. "De los 31 millones de tramo de viajes que se generan al día, se estima que :"⁶⁸ (ver figura : 7)

⁶⁷ Ibid. pág. 29.

⁶⁸ SOLAY Zyman, Salomón, La Calidad en la Operación, 7º Reunión Intemediaria ALAMYS, México, Junio 2002.

31 MILLONES DE VIAJES/ PERSONA/ DÍA EN EL AÑO 2001



Con base en lo anterior el Gobierno del Distrito Federal dentro de sus objetivos es optimizar la operación e integración del transporte urbano, coordinar los planes de acción de los subsistemas de transportes, vigilar y apoyar la operación de los sistemas de transportes públicos complementarios; incrementar la eficiencia de los servicios y lograr el máximo aprovechamiento de los recursos que tiene.

Por otro lado el Gobierno del Distrito Federal, ante la escasez de recursos presupuestales que enfrenta, continuara instrumentando acciones de racionalidad y austeridad en el uso de los recursos públicos.

En consecuencia la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (II Legislativa), como órgano de representación ciudadana, con facultades para dictar Leyes, ordenanzas y reglamentos de policía y buen gobierno. Decreto en su presupuesto de egresos del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2002. En el Capítulo 1 del Artículo 6.- "Las erogaciones programables previstas para las entidades, cuyos programas están incluidos en este Presupuesto ascienden a 17 829 192 523 pesos y se distribuirán de la siguiente manera:"⁶⁹

ORGANISMOS DEL TRANSPORTE	7 599 821 387
Sistema de Transporte Colectivo (Metro)	5 746 186 663
Servicio de Transportes Eléctricos	980 832 206
Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal	792 802 518
Fideicomiso para el fondo de Promoción del Transporte Público	80 000 000
ORGANISMOS DE VIVIENDA	2 485 452 323
ORGANISMOS DE EDUCACIÓN SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL	3 829 675 745
ORGANISMOS CAJAS DE PREVISIÓN	2 104 740 113
OTRAS ENTIDADES	<u>1 809 502 955</u>
S u m a	17 829 192 523

En este sentido, considero que la actual administración del Sistema de Transporte Colectivo, tiene un gran reto de modernizar gran parte de su infraestructura para seguir garantizando su operación con seguridad, eficiencia y seguirse manteniendo como la "columna vertebral" del transporte público de la capital del país.

Por otro lado el "Gobierno del Distrito Federal, ampliara un programa de inversiones al Sistema de Transporte Colectivo,"⁷⁰

1. Haciendo una asignación de 5 mil millones de pesos para la compra de 45 trenes nuevos, con lo que incrementará la oferta diaria del servicio a 5.2 millones de usuarios.

⁶⁹ Órgano del Gobierno del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal, México, 31-Dic-2001, N° 158, pág. 10.

⁷⁰ Sistema de Transporte Colectivo. Comunicado de Prensa, <http://www.stc.d.f.gob.mx/comunicados>, Martes 01-Oct-2002 y 06-Mar-2003 , México D. F.

2. Inversiones adicionales de 2.5 mil millones de pesos para modernizar la Línea 2.
3. Se concluyo el año pasado, el proyecto ejecutivo para construir la Línea 12.
4. Iniciar el mantenimiento de las Línea A, Línea 5 del tramo de Oceanía-Terminal Aérea y Línea 9 de la terminal Pantitlán.
5. Se rehabilitarán 37 trenes con una inversión de 687 millones de pesos, por lo que la conclusión del proceso está prevista a principios del año 2006.

Con la adquisición de los 45 trenes nuevos, el Gobierno del Distrito Federal inicia un programa de inversiones para el Sistema de Transporte Colectivo "Metro", el cual modernizara la infraestructura del metro, elevara la calidad del servicio y ampliara la capacidad de transportación.

3. 1.1. Identificación del problema

Se utilizara el diagrama de causa-efecto, (Figura : 7). También conocido como diagrama de Ishikawa, "el cual permite analizar los factores que intervienen en la Calidad del Servicio a través de una relación causa-efecto, ayudando a sacar a luz las causas de dispersión y también a organizar las relaciones entre las causas."⁷¹

Nos servirá para identificar el problema el cual representa una valiosa herramienta de análisis para explorar en forma gráfica, la relación que existe entre un problema (efecto) y todas las posibles (causas) que lo generan en cada una de las áreas con que cuenta la Institución.

Como se vaya analizando con mayor profundidad el problema, van a ir surgiendo más y más causas que se tienen que registrar a través de pequeñas subrayas dentro del diagrama de Ishikawa.

⁷¹ ISHIKAWA, Kaoro, Control total de la Calidad, Editorial Norma, Colombia, 1986, pág. 34.

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

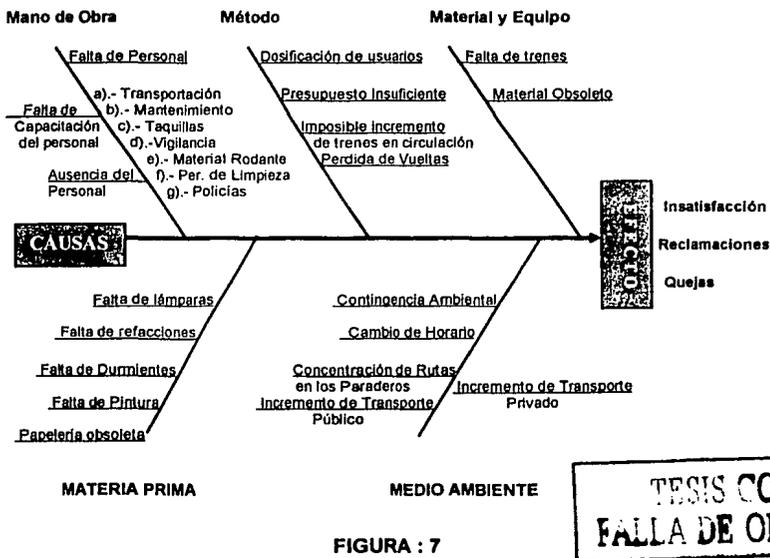


FIGURA : 7

La elaboración de éste diagrama se realizo a partir de la "lluvia de ideas", que permitió sensibilizar e involucrarse mas en el trabajo y dar una propuesta de mejora en la calidad del servicio, que adaptada al modelo de Análisis de Políticas (policy analysis) contribuye a la problemática detectada.

Contemplamos que el uso de éste tipo de diagrama nos ayuda a identificar desde las raíces cualquier tipo de problema que se presenta en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro".

Entre sus aportaciones que nos brindó encontramos las siguientes:

- ↪ Nos sirvió para ilustrar con claridad las diversas causas que nos están afectando el trabajo diario.
- ↪ Mantendrá al personal interesado en el diagrama, ya que participa directamente con su experiencia y sus conocimientos para sugerir soluciones.

- ↪ Nos sirvió para reunir datos generales y específicos que ayudan a delimitar perfectamente el problema.
- ↪ Es un instrumento que favorece el trabajo en equipo.
- ↪ Se analiza los problemas desde sus causas, por ende ayuda a prevenirlos.

Una vez tomada la decisión pertinente, se procederá actuar, esto significa que las mejores propuestas pasarán a la acción concreta.

"Porque a los ojos del cliente existe una falla en el servicio cuando percibe que lo que esta recibiendo no cumple con sus expectativas como :

- Lo que él usuario espera del servicio,
- Lo que él usuario considera que debe ser y
- Como desea recibirlo constituyen sus expectativas."⁷²

Por lo tanto en el diagnóstico de causas, se analizaron los motivos de este incumplimiento del servicio y la incorrectamente atención que brinda el Sistema de Transporte Colectivo "Metro", se encontraron estos elementos del diagnóstico del servicio.

- Tiempo de espera excesivo para comprar boletos.
- Tiempo de espera excesivo para abordar el tren.
- Gran demanda, que ocasiona saturación del servicio, en horas pico.
- Requerimiento de aplicaciones Administrativas (Técnicas – Operativas) de alta efectividad.
- Atención a población incapacitada.
- Sistemas de información poco confiables.
- Trámites administrativos excesivos en incidentes.
- Diferencias entre vuelta programadas y vuelta real.
- Ausencia de protocolos de procedimientos.
- Ausentismo no programado.
- Manejo de indicadores de productividad.
- Falta de medición de satisfacción del usuario.

⁷² HERMANDO, Marino. Planeación Estratégica de la Calidad Total. Editorial Tercer Mundo, Colombia 1993, pág. 133.

De acuerdo con los lineamientos que tiene encomendados el Sistema de Transporte Colectivo "Metro", se presenta en las siguientes tablas 11, 12, 13 y 14 los incidentes con mayor relevancia que hacen que el servicio baje de calidad.

SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADOS

AMBULANCIA	SEGURIDAD	VIGILANCIA	POLICIA	BOMBEROS	TOTAL
1 165	1 832	8 770	581	11	12 359

TABLA : 11

SERVICIOS PROVINCIONALES

LÍNEA	NÚMERO DE SERVICIOS PROVINCIONALES	DURACIÓN DE LA AFECTACIÓN (minutos)
1	16	452
2	21	1 018
3	16	140
4	5	54
5	5	587
6	2	32
7	9	265
8	12	264
9	8	169
A	6	369
B	7	420
RED	107	3 770

TABLA : 12

INCIDENTES RELEVANTES EN LA LÍNEAS

LÍNEA	ARROLLADOS	NEUMATICOS AVERIADOS	FRANQUEAMIENTO DE SEÑALES DE MANIOBRAS	CON DAÑOS A LAS INSTALACIONES	TOTAL
1	14	4	6	2	26
2	14	1	10	1	26
3	9	16	8	1	34
4	3	19	3	1	26
5	0	6	8	0	14
6	2	1	4	1	8
7	2	4	2	0	8
8	5	2	9	0	16
9	4	2	4	2	12
A	2	0	0	0	2
B	1	1	11	3	16
TOTAL	56	56	65	11	188

TABLA : 13

INCIDENTES DE USUARIOS CANALIZADOS POR LA CENTRAL DE COMUNICACIONES DURANTE EL 2000

CAUSADOS POR	L	2	I	4	N	6	E	8	A	9	A	S	RED
	1		3		5		7				B		
LAS INSTALACIONES	2	1	1	0	3	0	0	2	3	0	5	29	
EXCESO AFLUENCIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
ASALTO O RINA DENTRO DEL STC	29	224	15	1	35	23	5	7	6	18	48	409	
ASALTO O RINA FUERA DEL STC	6	16	5	1	4	1	1	0	2	0	8	44	
DESCUIDO PERSONAL	97	173	74	17	29	16	20	28	32	0	24	510	
ARROLLAMIENTO	14	14	9	3	0	2	2	5	4	2	1	56	
ENFERMEDAD	92	201	79	16	39	21	21	29	35	93	31	657	
OTRA CAUSAS	22	612	7	4	91	79	0	8	2	2	340	1167	
T O T A L	262	1253	191	42	201	142	49	79	64	113	457	2873	

TABLA : 14

FUENTE : Gerencia de Ingeniería y Desarrollo Agenda 2001.

Actualmente el Metro de la Ciudad de México se opera con índices de cumplimiento del servicio en promedio de 99 %. Sin embargo, no basta con obtener dicho índice debido a que durante la mayor parte de las horas de servicio éste se cumple correctamente, el problema es que los incidentes aislados llegan a tener una importancia que indudablemente no se obtiene en alguna forma la calidad del servicio, ya que cuando ocurre se afecta a una gran cantidad de usuarios, lo cual, por su importancia que tiene el Metro como medio de transporte masivo, inevitablemente trasciende a los medios de comunicación y consecuentemente a la opinión pública.

3.2 Arenas de Poder

Es importante identificar del problema, el tipo de política pública. Existen tres categorías fundamentales de políticas públicas, las cuales se representan en : Distribución, Regulación y Redistribución.

En esta perspectiva, "las arenas políticas o de actividad gubernamental constituyen arenas reales de poder. Cada arena tiende a desarrollar su propia estructura política, su proceso político, sus élites y sus relaciones de grupo."⁷³

⁷³ AGUILAR Villanueva, Luis F. La Hechura de las Políticas, Editorial Miguel Ángel Porrúa, 3ª edición México, 2000, pág. 31.

Lowi las clasifica conforme a los impactos de costo y beneficio que los grupos de interés esperan de una política determinada. La ubicaremos en la clasificación de Lowi como una "política distributiva" ya que opera a corto plazo y en ese periodo se toman ciertas clases de decisiones como es el caso del Gobierno del Distrito Federal, también se considera en está, el bajo presupuesto asignado a los Organismos del Transporte Público.

También se pueden separar los recursos y repartirse en pequeñas unidades independientes las unas de de las otras. La "política distributiva" puede satisfacer las demandas de los usuarios .

Es una arena relativamente pacífica, que se caracteriza por ser un problema no rival y capaz de ser tratado con recursos públicos.

Partiendo de esta concepción nos es útil para establecer las estructuras de poder, las relaciones de fuerza y las estrategias de los actores que intervienen.

El análisis de políticas (policy analysis) esta referido a la mejora del servicio de transporte masivo metro, es decir, el otorgamiento del servicio barato, rápido, cómodo, eficaz y eficiente para sus usuarios-ciudadanos, por lo que se clasifica desde luego como distributiva, ya que el poder público concede una autorización a casos particulares especialmente designados.

Los actores, entendidos éstos como todos aquellos participantes que se ven involucrados o afectados por la política propuesta, en nuestro problema de estudio, son los siguientes:

INSTITUCIONES EXTERNAS

- | | |
|------------------------------------|--|
| a).- Poder Ejecutivo | Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Secretaría de Hacienda y Crédito Público |
| b).- Poder Legislativo | Cámara de Diputados |
| c).- Gobierno del Distrito Federal | Asamblea Legislativa del Distrito Federal
Secretaría de Transporte y Vialidad |

INSTITUCIONES INTERNAS

d).- Sistema de Transporte Colectivo

e).- Empresas Privadas

ASTOHM

BOMBARDIER

CAF

ICA

Empresas de Limpieza

Empresas de Seguridad

f).- Sociales .- Usuario-Ciudadano a quien van dirigidos el servicio.

(quien con su participación ayudaran a los programas de trabajo por medio de sus demandas).

Los actores relevantes como ya habíamos mencionado anteriormente, son el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" y los usuarios-ciudadanos del servicio habitantes de la Ciudad de México y del Estado de México, son los que conforman esta arena, siempre en movimiento y por lo tanto son públicos cambiantes por atender.

Desde luego, los actores-usuarios del servicio son tanto internos del mismo Organismo y externos, es decir, de la Ciudad de México o de cualquier otro Estado de la República o extranjero; mismos que sus demandas son diferentes, presentando alguna de ellas un grado de conflicto mayor que otras, dependiendo del tipo de demanda.

Por lo tanto, es importante resaltar lo Público del Gobierno, que lo define e incorpora cuando se da la participación de los ciudadanos en procesos de la gestión pública. Lo público del Gobierno es una exigencia de la sociedad moderna. No se gobierna con sentido público si los ciudadanos no encuentran formas para que sean tomados en cuenta y participar en los cursos de acción del Gobierno.

3.3 Implementación de la Política

La penúltima etapa en el proceso de la Política Pública es la implementación, que es la principal herramienta para concretar la línea de estrategia y alcanzar los objetivos generales, en nuestro caso consiste en preparar el plan estratégico para mejorar el servicio. De cómo hacer las cosas, quienes las harán y con que elementos deben de realizarse.

En el proceso de implementación, el Gobierno del Distrito Federal transformara las decisiones en acciones concretas a través del Sistema de Transporte Colectivo "Metro", ya que la implementación es la fase más dinámica dentro del proceso de la política pública, es el proceso de interacción entre el establecimiento de los objetivos y las acciones.

La implementación obligan al Sistema de Transporte Público "Metro" de cómo puede actuar si se toma una determinada decisión, por lo que en esta etapa, predomina el aspecto político sobre las otras fases. En esta fase son necesarias todas las condiciones para que se llegue realmente al logro de los objetivos deseados.

Aquí se une la decisión con la acción, por lo que esta etapa se le considera como el "talón de Aquiles de toda Política Pública."⁷⁴

El Sistema de Transporte Colectivo "Metro" se está reorganizando, racionalizando, aplicando reingeniería o implementando algún otro cambio, para seguir brindando un servicio rápido, eficiente y barato. Pero se da la necesidad de establecer relaciones entre los diferentes actores que participan en la política pública, así como de los espacios y estructuras de poder en donde se desarrollan dichas relaciones.

La implementación dentro del proceso de las políticas públicas, se refiere a la puesta en práctica o en marcha de la política. "De acuerdo con Ives Meny, la Implementación es la fase durante la cual se generan actos y efectos a partir de un

⁷⁴ BAILLERES Helguera, Enrique. La Fase de la Implementación, Talón de Aquiles de las Políticas Públicas, Apuntes y Material del seminario Modulo II, México, 2002, pág. 1.

marco normativo de intenciones, de textos o de discursos, poner en práctica, ejecutar, dirigir y administrar.⁷⁵

Aquí entra parte de la propuesta de cómo se podría mejorar el servicio en el transporte, la reestructuración de la Gerencia de Planeación convirtiéndola en *Dirección de Planeación Estratégica y Gestión de Calidad*, dependiendo de la Dirección General, dentro del Organigrama del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" (ver Figura: 8). Basándose en las Funciones específicas de cada área y bajo un marco normativo que permita cumplir las atribuciones y responsabilidades que le sean conferidas.



FIGURA: 8

También se requiere de un documento escrito que describa el ambiente de la calidad, que destaque los objetivos y estrategias e identifique quién será responsable de llevar a cabo cada una de las partes de la estrategia de la calidad en el servicio, que sea incluido en el Manual de Operación del Sistema de Transporte Colectivo "Metro".

⁷⁵ Ibid. pág. 12.

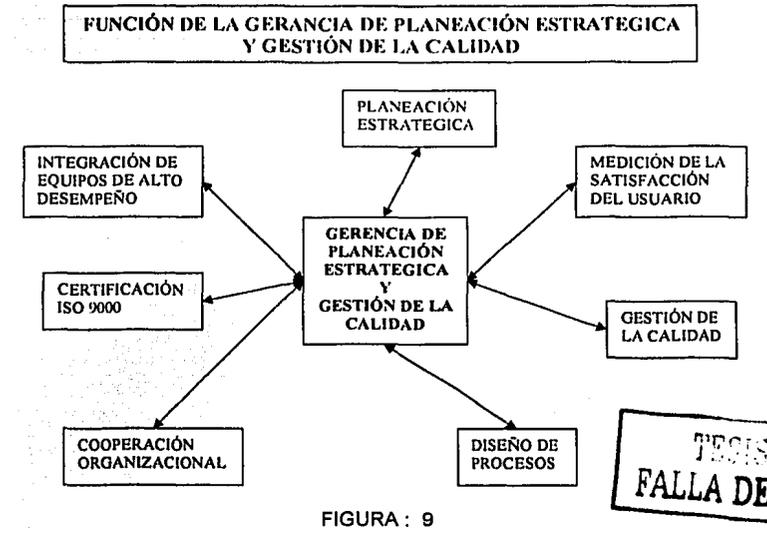


FIGURA : 9

INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO.- Su objetivo se centrara en integrar equipos de trabajo eficientes y comprometidos, donde los miembros del grupo participan activamente y se propicie la comunicación y la solución de problemas, en un clima de confianza que fomente la creatividad y el espíritu de servicio.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA.- Su objetivo será una actividad de sentido común, sencilla y servirá para el trabajo cotidiano, donde se emplearan estrategias que tomara poco tiempo para la toma de decisiones, con base en el proceso directivo de análisis mediante el cual se identifica la razón de ser de la organización, para vincular las operaciones con los objetivos establecidos en la políticas del Sistema de Transporte Colectivo, ofreciendo un marco de referencia para la acción.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.-

A.- Encuestas de Satisfacción.

- 1.- Usuario externo e interno (mediante encuestas personales o telefónicas otros medios).

2.- Sistemas de retroalimentación (libros de sugerencias, buzón de sugerencias).

B.- *Cumplimiento de los programas en tiempo real.*

C.- *Entrevistas al usuario perdido o al que no usa el servicio (entrevistas personales, telefónicas y otros medios).*

GESTIÓN DE LA CALIDAD.- Su finalidad será garantizar la calidad del servicio que ofrece el Sistema de Transporte Colectivo "Metro", con estos principios.

A.- *Enfoque al cliente.-* El Organismo depende de sus usuarios y por lo tanto deberá comprenderlos y escucharlos.

B.- *Participación del personal.-* El personal de todos los niveles se comprometerán con el Organismo para lograr los objetivos de la calidad.

C.- *Liderazgo.-* Los líderes establecerán unidades de propósitos y orientación de la Organización.

D.- *Enfoque de procesos.-* Un resultado deseado se alcanzara más fácilmente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

E.- *Gestión enfocada en sistemas.-* Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización para lograr sus objetivos.

F.- *Mejora continua.-* Que nos permitirá la mejora continua del desempeño general del Organismo

G.- *Toma de decisiones basada en hechos.-* Las decisiones serán más efectivas si están basadas en el análisis de datos y de información.

H.- *Relaciones mutuamente beneficiosa con la iniciativa privada.-* El Organismo y la iniciativa privada son interdependientes, y crean una relación de beneficio mutuo que incrementa la habilidad de ambos para crear y aumentar los beneficios económicos y sociales.

DISEÑO DE PROCESOS.- Su objetivo será fortalecer y consolidar las acciones de modernización administrativa y tecnológicas a través de las mediciones de la satisfacción para mejorar los procesos, el servicio y la atención a fin de satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario.

DISEÑO ORGANIZACIONAL.- Su objetivo será desarrollar un ambiente de trabajo agradable y eficiente, en un clima de seguridad, orden y dotar al Organismo

de la infraestructura necesaria para tener una constancia que permita el correcto desempeño de las operaciones del Organismo para lograr así los estándares de calidad del servicio requerido por la ciudadanía.

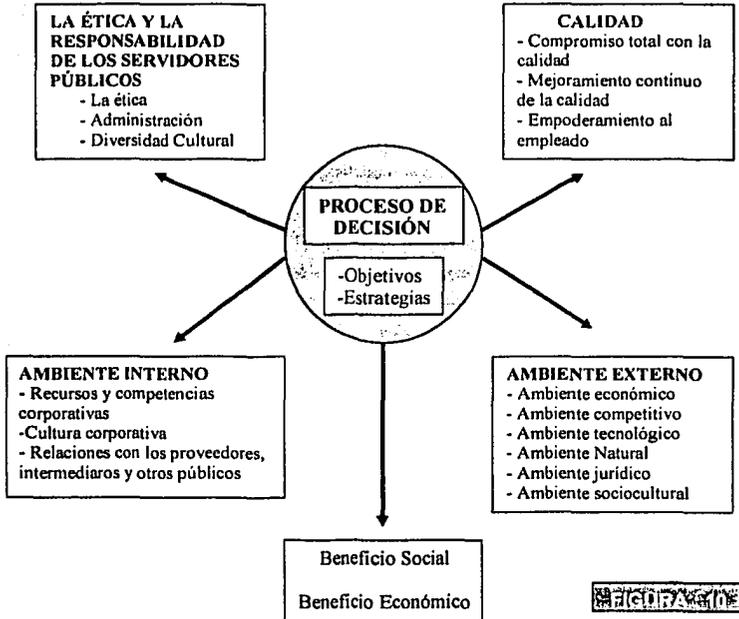
CERTIFICACIÓN ISO 9000.- Su objetivo será buscar la certificación de procesos prioritarios del Sistema de Transporte Colectivo, con la finalidad de garantizar la calidad del servicio que se ofrece con auténtico enfoque al usuario y una visión de mejora continua, que permita satisfacer necesidades establecidas o implícitas .

- a).- Cumplir con los requisitos establecidos, para satisfacer al usuario de acuerdo a lo métodos marcados por las normas ISO 9000.
- b).- Utilización de indicadores sugeridos por las normas ISO 9000 por medio de métodos estadísticos.

Esta Dirección debe poseer la suficiente e inmediata capacidad de respuesta como para crear programas de calidad de servicio y atención , adecuados a las necesidades específicas de información, para las distintas Direcciones y la toma de decisiones, dentro del Organismo. Por lo tanto el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" se esfuerza para hacer lo correcto y hacerlo bien.

Se muestra un modelo (Figura : 10) donde el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" tomara las decisiones que creara mayor beneficios sociales y económicos a través de un compromiso con un comportamiento ético y de responsabilidad social al adaptar un enfoque hacia la mejora en la calidad del servicio y al tener un claro entendimiento de sus ambientes internos y externos.

MODELO DE TOMA DE DECISIÓN PARA LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Esta Dirección debe de impulsar, junto con las demás Direcciones y Gerencias del Organismo las reformas, los cambios y los procesos de innovación de tipo político, jurídico y administrativo que permitan acertar favorablemente hacia la transformación de una Institución Gubernamental con responsabilidad, honradez, transparente y eficiente.

Se puede determinar que dentro de la realización de este trabajo, la toma de decisión tendrá un enfoque de abajo hacia arriba, menciona Guy Peters que el "Bottom Up es la factibilidad de la política porque la dicta no una élite política y

Tecnocrática, como en el enfoque top-down, sino por los niveles inferiores de la Organización y por los clientes externos, es decir, por el público- usuario.⁷⁶

Ya que la Dirección de Planeación Estratégica y Gestión de Calidad, diseñara los procesos de la organización en respuesta a las necesidades de los usuarios. Esta dirección traducirá lo que el usuario quiere, en lo que el organismo mejora la calidad del servicio. El reto es detectar cuáles son los beneficios que el usuario esta buscando, para luego desarrollar los programas para mejorar la calidad que ofrezca esos beneficios.

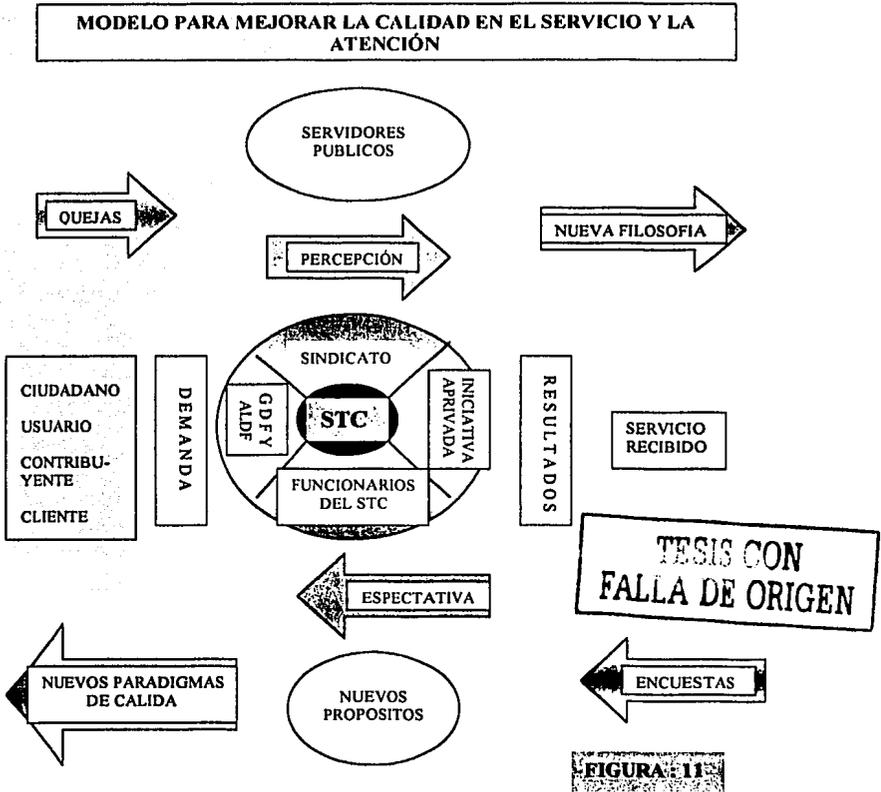
Esto permitirá al Sistema de Transporte Colectivo "Metro" priorizar las necesidades de los usuarios y encontrar respuestas innovativas a esas necesidades y mejorar sus planes y programas para llegar a una efectividad máxima.

Tenemos que esta Dirección en lo particular, permitirá establecer sistemas de premios e incentivos para los funcionarios y todos sus trabajadores los cuales harán esfuerzos especiales que les permitirán sobrepasar las expectativas del usuario.

Se diseña un modelo en el que se debe basar la Dirección de Planeación Estratégica y Gestión de Calidad, para mejorar la calidad en el servicio y la atención al usuario. Se ha elegido esta estrategia, ya que se tiene la oportunidad de ver, que es un "Modelo Descriptivo"⁷⁷, porque capta el proceso para mejorar la calidad del servicio y la atención que brinda el Sistema de Transporte Colectivo "Metro". ver Figura : 11.

⁷⁶ Ibid. pág. 10.

⁷⁷ AGUILAR Villanueva, Luis F. *La implementación de las políticas*, Editorial Miguel Ángel Porrúa, 3ª edición, México, 2000, pág. 189.



USUARIO - Se debe considerar la auto estima del usuario quien quiere ser tratado mejor, con una actitud deseada.

QUEJAS- Donde se deben atender y canalizar las quejas, sugerencias y demandas que los usuarios realizan con respecto a la calidad, las cuales deben ser transferidas a las diferentes instancias operativas o administrativas del Organismo.

DEMANDAS- Se debe mantener dentro de ciertos límites las quejas – opiniones las cuales fueron tomadas bajo la participación del usuario, para ser discutidas y analizadas.

SERVIDORES PÚBLICOS.- Se deben realizar periódicamente evaluaciones de los conocimientos y habilidades de los servidores públicos en las áreas específicas.

PERCEPCIÓN.- Como el usuario percibe el servicio que le brinda el Organismo.

- a.- Incomodidad en el acceso (control y/o dosificación)
- b.- Incomodidades en el traslado (exceso afluencia)
- c.- Inseguridad en el recorrido (asalto o riña dentro del tren o en la estación)
- d.- Mal trato por parte del personal (taquilla, policía auxiliar, vigilancia, jefe de estación).
- e.- traslado incompleto (arrollados, descuidos por parte de los trabajadores y problemas técnicos).

NUEVA FILOSOFIA.-

- A.- Vocación por el servicio
- B.- Responsabilidad
- C.- Amabilidad
- D.- Honestidad
- E.- Capacidad

RESULTADOS.- Se enfatiza que el servicio que se brinda a los usuarios debió ser satisfactorio.

SERVICIO RECIBIDO.- Se tienen los estándares mínimos de calidad del servicio y la atención al público.

ENCUESTA.- Esta función será llevada por la iniciativa privada y los resultados serán entregados al Organismo. Para tener un sistema de indicadores, mediante el cual se medirá objetivamente el desempeño, la eficacia y eficiencia de los programas, acciones del servicio que se presta.

ESPECTATIVA.- El usuario-ciudadano desea un viaje digno para tener una mejor calidad de vida.

NUEVOS PROPOSITOS.-Tener estrategias para realizar sus programas y planes que den solución correcta para cada necesidad.

NUEVOS PARADIGMAS DE CALIDAD.- Se buscaran políticas donde se incluyan gestiones de calidad.

Para aclarar la presentación de la figura anterior, que se realizó bajo un plan esquemático, donde "el modelo de la administración de sistemas"⁷⁸ nos da una explicación de las características del proceso de implementación.

Se muestra la Implementación, como el centro de importancia donde se da la toma de decisiones, se incluyen las políticas, procedimientos y métodos. También se da un sentido, con la finalidad de orientar y corregirla en la práctica los defectos y obstáculos que se presenten.

3.4 Evaluación

La evaluación se entiende como la última fase del proceso de las políticas públicas y entre otras acciones consiste en la presentación de los resultados a los usuarios y al resto de los ciudadanos de los servicios públicos. Puede distinguirse por su carácter, en forma cuantitativa y cualitativa, es decir, la cantidad y la calidad.

En esta etapa es fundamental la participación del actor social, es decir el usuario-ciudadano a quienes van dirigidos los programas de calidad en el servicio que ofrece el Organismo.

La metodología para la evaluación consistirá en determinar los siguientes parámetros para el servicio : atributos, estándares de calidad e indicadores de desempeño y para los usuarios , los beneficios e indicadores de satisfacción, los cuales van a permitir a los usuarios formarse expectativas claras sobre la atención que tienen derecho a exigir.

Se entenderá como indicadores de satisfacción a la medida que determina el nivel de satisfacción percibida por los usuarios, los cuales veremos más adelante.

Siguiendo el Modelo de Planeación Estratégica Gubernamental en donde se define la misión, visión y objetivos del Sistema de transporte Colectivo y "una serie de categorías programáticas como indicadores de gestión, metas, estrategias, procesos, servicios, líneas de acción, programas de trabajo, acciones de mejora y

⁷⁸ Ibid. pág. 190.

calidad, que se traducen a un proyecto institucional consistente en la implementación de un modelo de evaluación de calidad.⁷⁹

Con base en lo anterior, el modelo de evaluación de la calidad de servicio (ver figura: 12) que será especialmente diseñado para el Sistema de Transporte Colectivo "Metro". También se puede llevar acabo en otras Instituciones , porque permite obtener resultados concretos, confiables y facilita a los usuarios los medios para medir y evaluar los beneficios que estas les otorgan.

Esta evaluación será llevada acabo, con una libertad de criterio y una visión imparcial, por alguna empresa privada especializada en evaluación, que tendrá el mérito de medir en forma objetiva y con absoluta independencia externa del Sistema de Transporte Colectivo "Metro", la calidad del servicio que este otorga a los usuarios y así se seleccionara las mejores opciones para solucionar la problemática del usuario.

Para este efecto, se requiere de la aplicación de encuestas, cuestionarios y entrevistas a los usuarios-ciudadanos, cuyos resultados permitirán obtener información en cuanto a la satisfacción del servicio recibido o la detección de nuevas necesidades, lo anterior permitirá al Organismo contar con elementos para evaluar el servicio que otorga, así como para diseñar sus programas de trabajo.

⁷⁹ ANG Hipp, Arturo. La Calidad del Servicio en el Metro, Primera Reunión de Intercambio de Experiencias de la Dirección de Operación (R I E 98) Ciudad de México 1998.

MODELO DE EVALUACIÓN

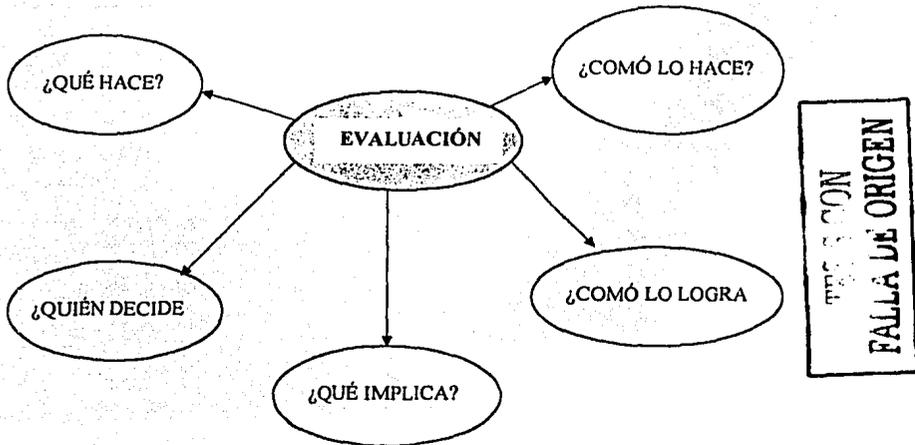


FIGURA : 12

¿QUÉ HACE?.- Mantiene y mejora la imagen de la Organización, estableciendo una diferenciación en el servicio otorgado

¿COMÓ LO HACE?.- Define y establece la excelencia en el servicio otorgado en función a estándares del mismo Organismo, su competencia con los demás transportes del Distrito Federal.

¿CÓMO LO LOGRA?.- Desarrollando el factor humano del Organismo para otorgar necesariamente un servicio de excelencia, con una vocación de servicio realmente orientado al cliente-usuario.

¿QUÉ IMPLICA?.- Orientar y rediseñar las políticas sociales y de Marketing del Organismo, colocando al usuario final del servicio en primer plano de importancia.

¿QUIÉN DECIDE?.- Es el usuario quién definitivamente premiará o castigará otorgando o quitando su satisfacción por el servicio recibido.

Técnicamente hablando, estas categorías nos van a permitir medir el desempeño de las instituciones gubernamentales, este modelo de evaluación, nos indicaran los parámetros cuantitativos que miden el desempeño a cualquier nivel de la

dependencia, respecto de las metas en los aspectos relevantes de los programas, y proyectos.

Uno de los indicadores para medir la efectividad de este modelo es mediante el número de casos atendidos, otro indicador relevante y quizás el más importante para el usuario, es la atención integral que es el atributo del tiempo de respuesta a sus demandas.

Para responder a este enfoque se utilizara el método de evaluación, *Análisis de costo-beneficio*, que se trata de una técnica que consiste en la homogeneización por medio de una unidad de medida común como las unidades monetarias, de los costos y beneficios de toda índole (financiero, económicos, sociales, distributivos, etcétera) relativos de cada proyecto.

Partiendo de esta premisa, el Análisis costo-beneficio es el proceso de medir en unidades de dinero y computa una ganancia o pérdida en los diferentes costos y beneficios de una actividad. Al utilizarlo, podemos estimar el impacto financiero o social. También al utilizarlo por si solo puede no ser una guía clara para tomar una buena decisión. Porque existen otros puntos que deben ser tomados en cuenta, ejemplo la moral de los empleados, la seguridad, las obligaciones legales y la satisfacción del cliente.

Cabe señalar que "el análisis Costo-Beneficio ayudara a tomar la mejor decisión, también permitirá analizar los desembolsos o gastos desde un punto de vista de maximizar los beneficios"⁸⁰ para los usuarios-ciudadanos.

A través de este análisis costo-beneficio se observa la importancia de los planes, proyectos y programas, en el cual nos da soluciones a las demandas de los usuarios-ciudadanos ya que invirtiendo en estos tendrán un impacto en el bienestar de los usuarios-ciudadanos. Ver Figura : 13

⁸⁰ Sociedad Latinoamericana para la Calidad. <http://www.calidad.org/s/costo.pdf>

Ejemplo : Análisis Costo / Beneficio

PROYECTOS O PROGRAMAS	COSTO \$	BENEFICIO \$	COSTO/BENEFICIO	DESEABLE	
				S	N
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
5.-					
6.-					
7.-					
8.-					
9.-					
10.-					

FIGURA : 13

En consecuencia , durante el estudio se observa y se asegura que los beneficios que se obtienen son más sociales que económicos, su impacto social también es diferente.

El Gobierno del Distrito Federal a través de la administración del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" cumple con la función social de transportar a las clases sociales económicamente más desprotegidas, con una tarifas mas bajas del mundo, su precio es de \$ 2.00 "cuando su precio real es de \$ 5.77."⁸¹

Se hace una comparación de los costos-beneficios obtenidos mediante un calculo matemático, donde se ponen las cifras de los costos y beneficios en la forma de una relación donde los beneficios son el numerador y los costos son el denominador :

$$\begin{array}{lclclcl}
 \text{BENEFICIOS} & \$ 2.00 & = & \text{precio actual del boleto} & 34.66 \% & \text{Resultado} \\
 \text{COSTOS} & \$ 5.77 & = & \text{precio real del boleto} & 100 \% & = \underline{.34}
 \end{array}$$

Subsidio por parte del Gobierno del Distrito Federal. \$ 3.77 65.34 %

⁸¹ Comunicado, Op. Cit. 01-Oct-2002.

Cabe señalar que " también se exenta del pago de la tarifa respectiva a todas las personas discapacitadas y las personas de la tercera edad (mayores de 60 años), a todos los menores de 5 años de edad."⁸²

Durante esta crisis económica que atraviesa el país y también la Ciudad de México en donde la población con su salario no puede adquirir tan fácilmente un automóvil. El Sistema de Transporte Colectivo "Metro" tiene que cumplir esta necesidad de transportar a casi 5 millones de usuarios –ciudadanos, con la tarifa actual de \$ 2.00.

En consecuencia el Organismo no obtiene utilidades, pero su beneficio no es económico sino su participación es aumentar la calidad de vida y transportar a los usuarios con rapidez, seguridad y capaz de reducir el uso del automóvil, contribuyendo a lograr una ciudad ecológicamente sana.

Con el propósito de que en lo futuro se cuenta con mayores elementos para una evaluación integral, se destacan algunos aspectos del Sistema Benchmarking que es aplicado en el caso que nos ocupa.

3.4.1.- Benchmarking : una perspectiva de evaluación en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro "

Con el propósito de intercambiar información referente al desempeño operativo de los metropolitanos del mundo, en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" se utiliza el Benchmarking que es "una técnica utilizada por las grandes empresas para comparar sus procesos internos, productos o servicios con los desarrollados por mejores competidores en su propio sector de actividad (Benchmarking competitivo)"⁸³.

Desde finales de 1995, el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" ingreso como miembro de la comunidad de los nueve metros más importantes, "conocidos como el grupo Comet, quienes en conjunto trasportan a más de 500 millones de pasajeros al año, y que cuentan con un reconocido prestigio Internacional, siendo éstos los

⁸² Gobierno del Distrito Federal. Gaceta oficial del D.F., publicada el 27 de diciembre 2001.

⁸³ PALOMINO Sacristán, Pedro. Benchmarking, Revista Robotiker, [http:// www.revista.robotiker.com](http://www.revista.robotiker.com)

metropolitanos de Nueva York, Berlín, Tokio, París, Londres, Hong Kong, San Paulo, Moscú y Ciudad de México".⁸⁴

Las actividades de Benchmarking que se han desarrollado dentro de un grupo tan importante como es Comet, permiten al Sistema de Transporte Colectivo "Metro", además de brindar un exitoso servicio de calidad mundial, tener los siguientes beneficios.

- Construir un sistema de medidas que permitan indicar las mejores prácticas aceptadas y usadas por los transportes metropolitanos del grupo.
- Proveer información a diversas instituciones de Gobierno.
- Establecer un sistema de medida en la gestión del Organismo.
- Identificar y priorizar áreas para el mejoramiento de los resultados.
- Proveer a los gerentes de cada área, medidas confiables de desempeño.

El objetivo de este grupo es que a través de este enfoque de Benchmarking se requiere captar datos, establecer objetivos y analizar los resultados, también se establecen indicadores de comparación y estándares entre los miembros, mediante la definición de más de 30 indicadores relativos a la Eficiencia, Fiabilidad, Costos, Utilización de la Infraestructura, Seguridad y Calidad del Servicio.

"Los objetivos básicos del Benchmarking son.

- Satisfacer las necesidades reales de los usuarios.
- Establecer metas de mejora.
- Medir la productividad.
- Incrementar la competitividad del servicio.
- Asegurar que en los procesos de trabajo se incluyan las mejores prácticas del servicio de transporte."⁸⁵

Entender el procedimiento es de gran utilidad pues ahorrará tiempo y recursos en la ejecución del proceso, fortalecerá el trabajo en equipo, así como :

⁸⁴ Sistema de Transporte Colectivo. PLAN DE EMPRESA 2000-2006, Gobierno del Distrito Federal – Secretaría de Transportes y Vialidad, México 2000, pág. 7.

⁸⁵ *Ibid.* pág. 8.

- Conocer la Operación.
- Conocer a los Líderes o Competidores.
- Incluir lo mejor
- Obtener Superioridad.
- El Benchmarking es un proceso continuo.

El Benchmarking, es un proceso de análisis de evaluación mediante indicadores de calidad, Costo-Beneficio, Impacto Social, que se utiliza en todas las áreas con la finalidad de analizar aquellas actividades que tienen mayor impacto en la empresa y en los usuarios, es una mirada estratégica al futuro de las Organizaciones, es una puesta orientada al logro de los niveles de competitividad que solo tienen los mejores, puede ayudar a mejorar el servicio al usuario sin tener que pasar por un costoso proceso de prueba y error, esta técnica apoya a la Planeación Estratégica.

Los índices acordados para estos atributos y sus pasos específicos, fueron incluidos en este proceso, a partir de la información recibida, se ha obtenido un diagnóstico cuyos resultados son los siguientes:

UTILIZACIÓN.- La tasa de utilización de la capacidad instalada es de las más altas y la frecuencia de trenes en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" lo coloca entre los metros más eficientes del grupo. Esto permite que el costo por carro / kilómetro se encuentre entre los más bajos.

CONFIABILIDAD Y RETRASOS.- La Ciudad de México tiene el segundo lugar en los índices de trenes a tiempo. En materia de fiabilidad, el Metro registró un nivel ligeramente inferior al líder.

EFFECTIVIDAD FINANCIERA .- El Metro de la Ciudad de México tiene los menores costos de operación y de mantenimiento del grupo de la comunidad. En lo que se refiere a estructuras tarifarias el estudio concluye que el Organismo, tiene una fuerte vocación social.

"La participación en este proceso ha dado resultados satisfactorios, ya que el Sistema de Transporte Colectivo ocupa entre los miembros del grupo, un primer lugar de desempeño en :

- Capacidad kilómetro / horas trabajadas.
- Carros kilómetro operados / total de horas.
- Viajes pasajero por año / total de horas.
- Costo total por viaje pasajero.
- Costo de Operación por carro kilómetro.
- Costo total por carro kilómetro.
- Costo de operación y mantenimiento / pasajero⁸⁶.

Perspectiva de evaluación

Para este modelo de evaluación Benchmarking se seleccionaron atributos esencialmente representativos de la importancia del Metro de la Ciudad de México los cuales fueron determinados por consenso entre los siguientes Organismos.

- Secretaría de Transporte y Vialidad.
- Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda.
- Secretaría de Obras y Servicios.
- Universidad Autónoma Metropolitana.
- Dirección General de Construcción de Obras del S T C.
- Ingeniería Constructora Asociados (I C A).
- Sistema de Transporte Colectivo.

Para lo anterior, los Organismos participantes contestaron individualmente un cuestionario, proponiendo los atributos que se deberían evaluar. De estos por consenso, se seleccionaron siete, para los cuales se propusieron separadamente, con relación a su importancia, los respectivos factores de ponderación, que a su vez fueron determinados por consenso los atributos seleccionados son los siguientes :

- *Mayor captación de usuarios.*- Índice del volumen de personas que utilizarán un transporte más eficiente, en todas sus aspectos y de generación de ingresos financieros al Organismo.
- *Ahorro de horas hombre.*- Índice del incremento de tiempo disponible para trabajo adicional, cultura o esparcimiento, de un mayor número de usuarios del transporte público.

⁸⁶ Ibid. pág. 10.

- *Sustitución de otros medios.*- Índice de reducción de vehículos automotores por la presencia de una línea del Metro, con el correspondiente ahorro de combustible mayor fluidez de la circulación y menor emisión de contaminantes.
- *Mejor distribución de carga en la Red.*- Índice de optimización del uso de las líneas existentes por una mejor distribución de la demanda.
- *Adquisición obligada de predios.*- Índice del costo económico y social de los predios requeridos para la nueva obra.
- *Servicio a zonas de bajos ingresos.*- Índice de beneficios de una línea de servicio masivo en áreas densas de un menor recurso.
- *Concordancia con otros programas.*- Índice del grado de integración con los programas de desarrollo urbano del Distrito Federal y del Estado de México.

Por estas características fácilmente se dice que la calidad del servicio es bueno, el concepto de calidad del servicio no solo son aquellas características y eficiencias, es un medio de alcanzar metas específicas como satisfacción de los usuarios y del capital humano del Organismo, entendiendo el servicio como un proceso controlable y medible mediante la implementación y aplicación permanente de una estrategia dirigida a la satisfacción del usuario.

Parte de la propuesta presenta una estrategia que permite la retroalimentación; considerando los diferentes actores como son principalmente el usuario, las autoridades del Gobierno del Distrito Federal y el Organismo con un enfoque sistémico.

Por ser el metro una empresa de servicio de transporte siempre ha tenido dentro de sus objetivos mejorar la calidad de su servicio aquí entra otra parte de la propuesta en el caso que nos ocupa. lo cual se propone una estrategia para medir los indicadores que satisfacen al usuario que utilizan el Sistema de Transporte Colectivo "Metro".

"Partiendo del hecho de que sólo valorando se puede mejorar el servicio, la medición de los factores externos son clave en la estrategia de calidad del servicio :

- El usuario cotidiano.
- El usuario potencial que nunca ha utilizado el metro.
- Aquel que dejo de utilizarlo.
- La competencia.⁸⁷

En ese sentido, considero que la medición nos va dar el grado de satisfacción que recibe el usuario final, con la rapidez que fue atendido por la Organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el final de su viaje y por la forma en que recibió dicho servicio.

En la actualidad no hay indicadores de servicio en el Sistema de Transporte colectivo "Metro", "¿ Qué son ? Parámetros de medición del cumplimiento de los estándares de los atributos relevantes para prestar un servicio de calidad, así como de la satisfacción directa del usuario."⁸⁸

Con base en lo anterior, considero que se debe de llevar a la practica, para que se tengan resultados sobre la evaluación del servicio que muestre un nivel de satisfacción de los usuarios.

Para su instrumentación se da un ejemplo (Figura :14). Este estudio de satisfacción será llevado a cabo por las consultoras especialistas en el ramo para no alterar los datos y así tener una fiabilidad en los resultados.

Las cuales presentaran un informe del sistema de medición de la percepción del usuario del servicio, mediante una encuesta ocasional, que servirán a mejorar la imagen del Sistema de Transporte Colectivo "Metro".

Con el objeto de mejorar constantemente las atenciones que se merecen, los usuarios agradeciéndoles su opinión sobre los servicios que se les brindaron durante su estancia en las instalaciones del Organismo, se recopilan sus opiniones bajo una encuesta.

⁸⁷ ANG Hipp, Arturo. La Calidad del Servicio en el Metro, Primera Reunión de Intercambio de Experiencias de la Dirección de Operación del STC (RIE), Dic. 1998.

⁸⁸ BUSTAMANTE, Lenin. Seminario de Políticas Públicas para Asuntos de Gobierno, Apuntes y Material del seminario Modulo III , UNAM Campus Acatlan, México 2002.

ENCUESTA
INDICADORES DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Lugar : _____ Fecha : _____

Estación Origen : _____ Estación Destino : _____

Hora : _____ Sexo (M) (F) Edad : _____

Por favor marque con una X la pregunta correcta sea sincero (a).

1.- ¿Cómo considera el Servicio que brinda el Metro ?

muy malo malo regular bueno muy bueno

2.- ¿Cómo fue de su satisfacción el trato del personal que la atendió?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

3.- ¿Cómo fue de su satisfacción la frecuencia o espera de los trenes?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

4.- ¿Cómo fue de su satisfacción la rapidez de su viaje?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

5.- ¿Cómo fue de su satisfacción la comodidad de su viaje?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

6.- ¿Cómo fue de su satisfacción el uso de las escaleras mecánicas?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

7.- ¿Cómo fue de su satisfacción el estado general de las estaciones (imagen)?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

8.- ¿Cómo fue de su satisfacción la limpieza de las estaciones?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

9.- ¿Cómo fue de su satisfacción la limpieza del carro del tren donde viajó?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

10.- ¿Cómo fue de su satisfacción la rapidez de la venta del boleto?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

11.-¿ Cómo fue de su satisfacción la atención de la taquillera?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

12.-¿ Cómo fue de su satisfacción la señalización de las estaciones?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

13.-¿ Cómo fue de su satisfacción la seguridad en las estaciones?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

14.-¿ Cómo fue de su satisfacción la seguridad en el tren?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

15.-¿ Cómo fue de su satisfacción la Información por demoras, interrupción o emergencias en la estación?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

16.- ¿.¿ Cómo fue de su satisfacción la Información por demoras, interrupción o emergencias en el tren que viaje?

no sabe nada satisfactorio poco satisfactorio satisfactorio muy satisfactorio

PERSPECTIVA DE MEJORAS

17.-¿ Cree usted que abra una mejora en la rapidez de la venta de boletos?

no sabe empeorará seguirá igual mejorará

18.-¿ Cree usted que abra una mejora en la atención por parte de la taquillera?

no sabe empeorará seguirá igual mejorará

19.-¿ Cree usted que abra una mejora en la Información por demoras, interrupciones o emergencias en la estación?

no sabe empeorará seguirá igual mejorará

20.-¿ Cree usted que abra una mejora en la comodidad en el viaje que realice?

no sabe empeorará seguirá igual mejorará

21.-¿Cree usted que abra una mejora en la limpieza en las estaciones?

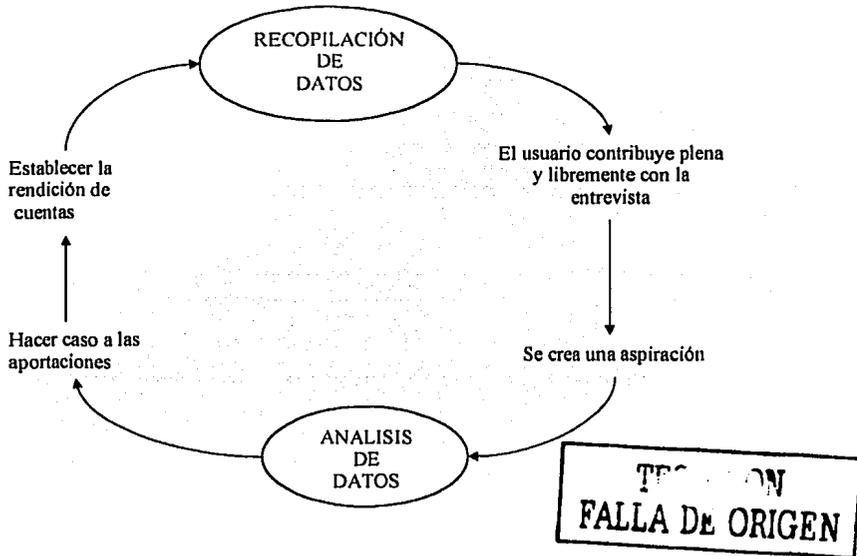
no sabe empeorará seguirá igual mejorará

Figura : 14

Los resultados de estos procesos deben someterse periódicamente a la medición de su desempeño con los indicadores que lo reflejan y muestran los avances logrados. Estas entrevistas serán realizadas como ya se había mencionado por analistas externos, que codificarán la información y la analizarán para identificar causas fundamentales y otros indicadores importantes.

Estas entrevistas permitirán analizar factores e indicadores a partir de los datos recavados. Los cuales ayudaran a dar prioridades a factores importantes e identificar posibles causas de problemas fundamentales. Se crea un mapa conceptual para este análisis de recopilación de datos.

CREACIÓN DE AMBIENTE QUE FAVORECEN A LA MEJORA



Mediante la entrevista que es una forma de escuchar al cliente para definir el servicio y calidad de servicio que recibió. Tenemos que con el análisis de datos se determinara cuales son los indicadores más importantes que el usuario valora para adquirir un servicio.

En efecto, "es necesario incorporar a la evaluación de los servicios un ingrediente fundamental: la opinión de quienes en última instancia reciben los beneficios, es decir, quienes lo pagan. La opinión de los clientes ahora es básica para conocer si el servicio o producto es de calidad."⁸⁹

Es importante recoger reclamaciones y sugerencias que son necesidades y fuentes de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, con el fin de ayudar a las áreas correspondientes a sus programas de trabajo. Esto da otra oportunidad al Sistema de Transporte Colectivo "Metro" para dar el servicio con mayor calidad.

Los especialistas sostienen que el estudio debe concentrarse en la satisfacción del cliente. Además, "es necesario aplicar técnicas cualitativas para identificar los procesos que inciden en la estimación del valor por parte del usuario y completar la medición con instrumentos cualitativos que permitan registrar a través del monitoreo continuo los avances a medida que el Organismo aplique los cambios sugeridos"⁹⁰.

El Sistema de Transporte Colectivo "Metro" debe de implementar Programas de Satisfacción y/o Calidad, con una frecuencia que dependerá de las necesidades de los usuarios y las evaluaciones se podrán realizar al año, en el que se aprovecharían para incluir preguntas sobre programas de trabajo e imagen.

Lo que no se puede evitar son los cambios que se tienen con la globalización, por eso esta inquietud de esta propuesta donde se obtendrán los beneficios hacia el interior del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" o para otras organizaciones.

- Optimizar costos y mantener rentabilidad;
- Incorporar tecnología;
- Aumentar productividad;
- Cambiar la organización;
- Desarrollar y capacitar los recursos humanos;
- prioridad en brindar servicio al usuario;
- Mantener y mejorar el precio y calidad.

⁸⁹ MONTES DE OCA, Malvaez Juan. *Calidad Total para la Modernización Institucional de la Administración Pública*. Revista del Instituto de Administración Pública del Estado de México, No.47, Toluca México, 2001 pág. 94.

⁹⁰ <http://www.calidad.org/articulos/oct97/1oct97.htm>

Adicionalmente a las anteriores acciones que dan soporte a la estrategia, se deberá dar impulso a la calidad del servicio, con una estrategia de satisfacción en el servicio al usuario integral, donde se debe involucrar a todos los miembros del Organismo y tener un fuerte compromiso con el Sindicato y el Departamento de selección de personal, para que seleccionen personas de nuevo ingreso a las que les agrade brindar un excelente servicio, mediante la capacitación de actualización y campañas que promuevan el cambio de actitud.

Otro elemento clave dentro de esta estrategia es la capacitación continua de todo el personal, con énfasis en ofrecer los servicios con calidad, principalmente los que tratan directamente con el usuario, estas personas, son las que necesitan mayor entrenamiento, de ellos depende principalmente que el usuario se lleve una buena impresión del servicio.

No es fácil para la cúpula del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" aceptar el pase de lo Técnico-Operativo al terreno de Calidad-Satisfacción, porque preguntarle a alguien qué opina del servicio que se le brinda es exponerse a una crítica que no siempre se está en condiciones de escuchar.

En consecuencia, al realizar acciones de manera diferente, eso es innovación, y hacerlas bien, eso es calidad, ambas, complementadas y presentes en el hacer cotidiano, llevara al Sistema de Transporte Colectivo "Metro" al éxito. También al contar con las mejores practicas de Calidad-Satisfacción deben mostrarse como Modelo a seguir para las demás dependencias del Gobierno del Distrito Federal.

En la conclusión se describirá que esta política pública puede ser un excelente instrumento para orientar las acciones de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal y elevar el nivel de vida del ciudadano de la Ciudad de México, y podría hacer una sociedad más plural, más participativa en los asuntos de gobierno, como también poder decidir el rumbo del transporte público de la Ciudad de México.

CONCLUSIONES

El tema de las Políticas Públicas se ha convertido en materia de revisión obligatoria a partir de los procesos que pretenden dotar de una mayor capacidad de respuesta al Gobierno. Ciertamente, las tendencias actuales de la Administración Pública en materia de participación social y privada, han permitido la generación de proyectos que por su naturaleza eran impensables en manos del Gobierno.

El Gobierno Federal como el Gobierno de la Ciudad de México cada día tienen que enfrentarse a una sociedad cada vez más exigente y conciente de las consecuencias que las decisiones gubernamentales tienen en la vida diaria. Por ejemplo la construcción del nuevo aeropuerto, no se les pidió consulta a los ejidatarios de esa zona, se observa la necesidad de la participación social en los proyectos, planes y programas con verdaderas políticas de carácter público, para eliminar presiones sociales, y para propiciar esquemas de desarrollo.

En cambio el Gobierno del Distrito Federal en relación al aumentar la tarifa en el transporte público, realizó una consulta por teléfono al ciudadano de la Ciudad de México en Noviembre del 2001, para poder actualizar la tarifa de \$ 1.50 al precio de \$ 2.00, también hace una consulta para la construcción de los segundos pisos. El ejercicio moderno de la función pública implica un compromiso que no se puede deshacer con el diálogo y la concertación con todos los actores sociales y políticos.

Actualmente, México enfrenta un gran reto: superar el atraso económico, político y social. Por lo tanto, para lograrlo se debe mejorar la eficiencia de las Organizaciones que intervienen en la Administración Pública, en donde se establecen los principios, planes y técnicas aplicables a la solución de los problemas.

La necesidad de cambio en los últimos años en nuestro país y en la Ciudad de México es algo palpable y los servidores públicos del Gobierno Federal y principalmente del Gobierno del Distrito Federal a través del Sistema de Transporte Colectivo "Metro", deben ser los transformadores que se requiere, para promover y estimular la adopción de procesos de calidad y satisfacción en el servicio de

transporte, los cuales como ya se explico anteriormente se deben de realizar de manera diferente y con éxito.

En este sentido el funcionario y el trabajador, se encuentra inmerso en una serie de valores e intereses, los cuales son responsables por los actos u omisiones en que incurra en el desempeño de sus funciones. Los mismos están sujetos a un régimen de responsabilidades, mecanismos de vigilancia y evaluación, por consecuencia dentro de sus obligaciones deben ¿desempeñarse? con ética y con vocación profesional.

La política sobre la modernización del transporte de la Ciudad de México que ha impulsado el Gobierno del Distrito Federal a través del organismo descentralizado Sistema de Transporte Colectivo "Metro" y sus planes o programas que establece el organismo deben de ir más allá del simple establecimiento de nuevas estructuras, procedimientos o formas.

Elevar el bienestar y la satisfacción de las necesidades de la sociedad de la Ciudad de México deben ser la razón del Sistema de Transporte Colectivo "Metro", plasmados en esta propuesta de los modelos y estrategias de calidad-satisfacción para mejorar el servicio de transporte masivo, el desempeño y la calidad van orientadas hacia los usuarios que tienen expectativas que hay que cumplirle.

Garantizar hacerlo bien, buscando brindar un servicio de transporte seguro y de calidad al público, implica ubicarse en el contexto actual de desarrollo, en el cual se requiere consolidar la democracia, el establecimiento de una gobernabilidad permanente y una estabilidad social y económica.

Responder con claridad implica estabilizar algunos procesos, pero estar abiertos al cambio con la flexibilidad necesaria para modificar rumbos y adaptarse a situaciones dinámicas y no previstas.

Con la propuesta dada mejora el desempeño del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" que implica una respuesta en la cual se reconocen las demandas y exigencias de la población de la Ciudad de México.

El organismo tendrá una estrecha vinculación con los usuarios a través de sus demandas, quejas o propuestas, las cuales se orientaran más de cerca a los resultados en términos de eficiencia, eficacia y calidad-satisfacción.

En la implementación se proveerá espacios para la retroalimentación por parte del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" donde logrará una mayor y mejor comunicación con los usuarios y grupos de interés, también se puede dar una auténtica ampliación de los espacios de participación ciudadana.

Se reemplazaran las estructuras Organizacionales altamente centralizadas por otras descentralizadas en que la toma de decisión, el manejo de recursos y la prestación de servicios este más cercano a los lugares de afectación.

Se darán nuevas políticas de personal, con mayor flexibilidad y una profesionalización, evaluación y movilización.

Su implementación dependerá en gran parte de la capacidad que el Gobierno del Distrito Federal y el propio organismo tengan para darle este enfoque de políticas públicas, pero fundamentalmente del empeño, entrega, lealtad, creatividad, experiencia y habilidad de todos los directivos y el personal del Sistema de Transporte Colectivo "Metro".

Una vez en la acción, el trabajo tratara de implementar el cambio de manera efectiva y veloz, buscar los mejores mecanismos que eliminen las resistencias al cambio en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro", moviéndose de acuerdo a las necesidades, eliminando la incertidumbre y la inestabilidad en la medida de lo posible, pero nunca tomarlas como factores a vencer, hay que cambiar cuando éstas se presenten, sin temor a ellas, agregar valor a cada actividad del proceso, eliminando el trabajo inútil o sin valor práctico.

Sin embargo la productividad que se da en el Organismo es buena, no hay cambios y variación en el servicio, mientras que la calidad eliminara estos elementos introduciendo estabilidad. Desde un punto de vista, la relación existe entre la calidad

que se esta brindando y el buen desempeño en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" el cual se encuentra encerrado en una productividad satisfactoria.

Notamos que se trabaja en una armonía, por eso se da una resistencia al cambio, dado que no hay necesidad de cambio ya que las cosas se hacen bien. En este sentido, la necesidad del cambio social es origen de las expresiones de descontento o insatisfacción que a su vez, se pronostica el fin del actual sistema y el surgimiento de uno nuevo más acorde a la nueva sociedad.

Donde el cambio devuelva credibilidad a sus instituciones y a la forma de gobernar, donde la política pública esta encauzada, en beneficio de todos

Sin embargo el Sistema de Transporte Colectivo "Metro" necesita mejorar su desempeño con cambios, desde su organización, reingeniería, en su planeación estratégica y su servicio de calidad. A pesar de lo bien que se crea que se estén haciendo las cosas.

Por lo tanto, mediante este trabajo se busca contribuir a la transformación del Sistema de Transporte Colectivo "Metro" en una organización eficaz, eficiente en su capacidad de respuesta frente a las demandas y con una arraigada cultura de servicio para coadyuvar a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad. Ya que la calidad en el servicio es muy importante en nuestro tiempo, cuando el usuario se vuelve cada día más exigente.

Conciente de lo reducido de este trabajo recepcional que presento, en el cual no pretendo resolver el problema de la calidad del servicio en el Sistema de Transporte Colectivo "Metro", únicamente quiero contribuir a su mejoramiento y modernización con aportaciones factibles de realizarse y las cuales no requieren de un costo exagerado de recursos económicos, materiales y humanos, sólo voluntad política y administrativa para llevarla a cabo.

Porque modernizar la administración pública es pues retomar el camino hacia un modelo de desarrollo participativo, plural, democrático y socialmente justo. En la medida en que la administración pública cambie y crezca la credibilidad en las

instituciones públicas, los ciudadanos deben de estar convencidos que las políticas públicas son reflejo de sus voluntades y necesidades.

Si alguna vez se diera su instrumentación surgirá la necesidad de mejorar la política pública cuando ya está no sea operable , que se considere la propuesta como un mecanismo que apoye la realización de una política exitosa reflejada en programas efectivos, con resultados inmediatos, y así mismo contribuya aportando alternativas de solución para lograr decisiones adecuadas.

BIBLIOGRAFIA

1. AGUILAR Villanueva, Luis F. El Estudio de las Políticas Públicas, Editorial Miguel Ángel Porrúa, tomo I, 3ª edición, México, 2000.
2. AGUILAR Villanueva, Luis F. La Hechura de las Políticas, Editorial Miguel Ángel Porrúa, tomo II, 3ª edición, México, 2000.
3. AGUILAR Villanueva, Luis F. Problemas Públicos y Agenda de Gobierno, Editorial Miguel Ángel Porrúa, tomo III, 3ª edición, México, 2000.
4. AGUILAR Villanueva, Luis F. La Implementación de las Políticas, Editorial Miguel Ángel Porrúa, tomo IV, 3ª edición, México, 2000.
5. BARDACH, Eugene. Los Ocho Pasos para el Análisis de Políticas Públicas, Editorial C. I. D. E. México, 2001.
6. BONNIN, C. J. B. Compendio de los principios de Administración, Editorial Imprenta de José Palacios, 1ª edición, Madrid, 1934.
7. CROSBY, Philip B. La Calidad no Cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad, Editorial C. E. C. S. A. México, 1998.
8. "Defined in Broadest Terms public administration consists of all those operations having for their purpose the fulfillment or enforcement of public policy". Introduction to the study Public Administration, Edit. Mac millan 3ª ed., Nueva York, 1950.
9. DUNCAN, Mac-Rae Jr. The Social Function of Social Science, Editorial New Haven Press, Nueva York, 1976.
10. EASTON, David. Esquema para el Análisis Político, Editorial Amorrortu, Buenos Aires Argentina, 1989.
11. FEIGENBAUM, Armand. Control Total de la Calidad, Editorial Continental, México, 1990.
12. GINEBRA, Joan. ARANA de la Garza, Rafael. Dirección por Servicios. La otra Calidad. Editorial Mc. Gras Hill, México, 1990.
13. GUERRERO Orozco, Omar. La Administración Pública del Estado Capitalista, Editorial I. N. A. P. México, 1979.
14. GUTIÉRREZ, Mario. Administración para la Calidad, Editorial Limusa, México, 1994.
15. HERMANDO, Marino. Planeación Estratégica de la Calidad Total, Editorial tercer Mundo, Colombia, 1993.
16. ISHIKAWA, Kaouni. ¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad japonesa, Editorial Norma, Colombia, 1986.

17. JIMÉNEZ Castro, Wilburg. Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1990.
18. JURAN, J. M. Planificación para la calidad, Editorial Díaz de Santos S. A., España Madrid, 1990.
19. LINDBLOM, Charles E. El Proceso de Elaboración de Políticas Públicas, Editorial Porrúa, México, 1991.
20. NAVARRO Benítez, Bernardo. El Metro y sus Usuarios, Editorial UAM Unidad Xochimilco, México, 1990.
21. MEDINA Giopp, Alejandro. MEJÍA Lira, José. El control en la Implementación de la Política Pública, Editorial Plaza y Valdés, México, 1993.
22. MUNICH, Galindo. GARCÍA, Martínez. Fundamentos de Administración, Editorial Trillas, 6ª- reimpresión, México, 1997.
23. MUÑOZ Amato, Pedro. Administración a la Administración Pública, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1973.
24. REYES Ponce, Agustín. Administración de Empresas Teorías y Práctica, Editorial Limusa, México, 1990.
25. "Science, Values and Public Administration". en Papers on the Science of Administration, Editorial Institute of Public Administration, Nueva York, 1937.
26. TERRY, George. Principios de Administración, Editorial Continental S. A. . México, 1978.
27. WILDAUSKY, Aaron. Speaking Truth To Power : The Art and Craft of Policy Analysis, Editorial Little Brown, Boston, 1979.
28. WINGO, London Jr. Transporte y Suelo Urbano, Editorial Oikos- Tau S.A., Colección de Urbanismo, Barcelona España, 1972.
29. YVES, Meny y JEAN Claude, Thoenig. Las políticas Públicas, Editorial Ariel S. A., Barcelona España, 1992.

OTRAS FUENTES CONSULTADAS (Revistas, Periódicos, Apuntes, Tesis, etc.)

1. ALCEDA Hernández, Ángel. La operación de los transportes, Editado por la Secretaría de Transporte y Vialidad del D. D. F., México, Sep., 1977.
2. ANG Hipp, Arturo. La Calidad del Servicio en el Metro, Primera Reunión de Intercambio de Experiencias de la Dirección de Operación del STC (RIE), Dic. 1998.
3. BAILLERES Helguera, Enrique. La Fase de la Implementación. Talón de Aquiles de las Políticas Públicas. Apuntes y Material del seminario Modulo II , México, 2002.

4. BARRETO, F. Capacidad óptima del vehículo de Transporte Público Urbano, Tesis IPN; UPIICSA, México, 1986.
5. BUSTAMANTE, Lenin. Seminario de Políticas Públicas para Asuntos de Gobierno, Apuntes y Material del seminario Modulo III , UNAM Campus Acatlan México 2002.
6. CAL, Rafael y MAYOR, I. C. Ingeniería de Tránsito, Editado por la Asociación Mexicana de Caminos A. C. y Representaciones y Servicios de Ingeniería S.A., México, 1982.
7. DEMING, Edward. Conferencia Anual, Tokio, Japón 1982.
8. DIARIO OFICIAL, Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, México 29 de abril de 1967, No. 51.
9. EBRARD Casaudon, Lourdes. El Impacto del Metro en la Vida de la Ciudad de México, Segunda Reunión de Intercambio de Experiencias, México, 1999.
10. ESPINOZA, J. El Metro una Solución al Transporte Urbano, Representaciones y Servicios de Ingeniería, RYSI, México, 1998.
11. GARCIA Pelayo, Ramón. Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Ediciones Larousse Tomo 11, México, 1990.
12. Gerencia de Ingeniería y Desarrollo. Agenda 2001, Sistema de Transporte Colectivo
13. Gobierno del Distrito Federal. Gaceta oficial del D. F., publicada el 27 de diciembre 2001.
14. GOMEZ Flores, Laura. Avance en Programas Sociales: Seguridad, entre los pendientes, Periódico La Jornada, 2 – Diciembre 2001, pág. 39.
15. GONZÁLEZ, Felipe. En Busca del Paradigma, Revista Nexos N°- 278 , México, febrero 2001.
16. GOODNOW, Frank. Política y Administración Funciones Primarias del Estado, Revista de Administración Pública (RAP), 25 Aniversario INAP. México, julio de 1980.
17. GUERRERO, Omar. Políticas Públicas, una resurrección de la Ciencia de la Policía, ponencia presentada en la mesa redonda "El papel del Analista de políticas en asuntos públicos". Instituto Tecnológico Autónomo de México, México D. F., 9 de nov. 1988.
18. MENDOZA Ernesto, Huicha. Política de Modernización y Negociación, Revista del Colegio, México. Año 11 No. 4 de políticas Públicas, Octubre 1990.
19. MONTES DE OCA Malvaez, Juan. Calida Total para la Modernización Institucional de la Administración Pública, Revista del Instituto de Administración Pública del Estado de México, No.47, Toluca México, 2001.

20. MONTES DE OCA Malvaez, Juan. Políticas Públicas para Asuntos de Gobierno, Apuntes en proceso de imprimir por la UNAM. , México, 2002 .
21. Órgano del Gobierno del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal, N° 158, México, 31-Dic-2001.
22. PALOMINO Sacristán, Pedro. Bechmarking, Revista Robotiker, [http:// www.revista.robotiker.com](http://www.revista.robotiker.com).
23. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2001-2006 . Diario Oficial, miércoles 30 – mayo-2001.
24. Sistema de Transporte Colectivo, El Metro es una Ciudad que se Desplaza, Informe de labores 1998.
25. Sistema de Transporte Colectivo. PLAN DE EMPRESA 2000- 2006, Gobierno del Distrito Federal – Secretaria de transportes y Vialidad, México 2000.
26. Sistema de Transporte Colectivo. Comunicado de Prensa, [http://www.stc.df.gob.mx/ comunicados](http://www.stc.df.gob.mx/comunicados) , Martes 01-Oct-2002 y 06-Mar-2003 , México, D. F.
27. Solay Zyman, Salomón. La Calidad en la Operación, 7° Reunión Intemedia ALAMYS, México Junio 2002.
28. Tercer Seminario de transporte público de Pasajeros, Organizado por la Asociación Mexicana de Ingeniería de Transito A. C. y Asociación Mexicana de Caminos A. C., México 20 de Agosto, 1977.

PÁGINAS CONSULTADAS POR INTERNET

Asamblea Legislativa del Distrito Federal
<http://www.asambleadf.gob.mx>,

Honorable Congreso de la Unión
<http://www.cddhcu.gob.mx>.

Honorable Cámara de Diputados
<http://www.camaradediputados.gob.mx>.

Honorable Cámara de Senadores
<http://www.senado.gob.mx>.

Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental
<http://www.innova.gob.mx>.

Gobierno del Distrito Federal
<http://www.df.gob.mx>.

Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
<http://www.calidad.org/s/costo.pdf>.
<http://www.calidad.org/articles/oct97/1oct97.htm>.

ASOCIACION LATINOAMERICANA DE METROS Y SUBTERRANEOS (ALAMYS)

1. ARGENTINA (Buenos Aires)

<http://www.subtesba.com.ar>
<http://www.metrovias.com.ar>

2. BRASIL (Río de Janeiro)

<http://www.metrorio.com.br>

3. BRASIL (San Paulo)

<http://www.metrosp.com.br>
<http://www.cptm.com.br>

4. BRASIL (Porto Alegre)

<http://www.trensurb.com.br>

5. ESPAÑA (Barcelona)

<http://www.tmb.net>

6. ESPAÑA (Madrid)

<http://www.metromadrid.es>

7. MÉXICO (Ciudad de México)

<http://www.stc.df.gob.mx>

8. PERU (Lima)

<http://www.metrolima.gob.pe>

9. PORTUGAL (Lisboa)

<http://www.metrolisboa.pt>

10. VENEZUELA (Maracaibo)

<http://www.metromara.com>

11. OTROS METROS DEL MUNDO

12. Berlín

<http://www.bvg.de/de/index.htm>

13. Boston

<http://www.mbta.com/index-graphics.html>

14. Chicago

<http://www.transitchicago.com>

15. Hamburgo

<http://www.hochbahn.com>

16. Londres
<http://www.jle.lul.co.uk>
17. Los Ángeles
<http://www.mta.net/metro/metro.htm>
18. Moscú
<http://www.metro.ru>
19. Munich
<http://www.mvv-muenchen.de>
20. Nueva York
<http://www.mta.nyc.ny.us>
21. Osaka
<http://www.kotsu.city.osaka.jp>
22. Oslo
<http://www.sporveien.oslo.no/hovedsid.htm>
23. Paris
<http://www.ratp.fr/index.eng.html>
24. Seul
<http://www.webkiosk.co.kr/english.html>
25. Sidney
<http://www.cityrail.nsw.gov.au/index.htm>
26. Singapur
<http://www.smrt.com.sg>
27. Tokyo
<http://www.tokyometro.go.jp/e-home/index-e.html>
28. Viena
<http://www.wiennct.at/wl>
29. Washington
<http://www.wmata.com>

ANEXOS

*No se consigue lo que se merece,
se consigue lo que se negocia.*

CHESTER L. KARRASS

Dadas las facultades del entonces Departamento del Distrito Federal para establecer nuevos sistemas de transporte y encomendar su operación a un organismo descentralizado, así como para establecer las normas o bases conforme a las cuales debe efectuarse la prestación del servicio, el Ejecutivo Federal expidió el 19 de abril de 1967, un **Decreto** mediante el cual se instituyó un organismo público descentralizado con **personalidad jurídica y patrimonio propio**, que se denominó SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO.

La **estructura orgánica** del Sistema de Transporte Colectivo ha observado un desarrollo ordenado y congruente en función del crecimiento de la red de servicio. La estructura orgánica actual consta de 144 unidades orgánicas, representadas por una dirección General, dos Subdirecciones Generales, cuatro Direcciones de Área, una Contraloría Interna, 17 gerencias, 35 Subgerencias y 84 Coordinaciones.

DIARIO OFICIAL



ÓRGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Director: MARIANO D. URDANIVIA

Registrado como artículo de Ley en el año de 1953 | MEXICO, SABADO 29 DE ABRIL DE 1967 | TOMO CCLXXXI | No. 51

SUMARIO

PODER EJECUTIVO

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

El artículo 220-14-22 que señala las cuotas para el cobro del Impuesto de Producción de los Minerales, Metales y Compuestos Metálicos, en mayo de 1967
 El artículo 220-15-23 que determina los valores y cuotas de participación a Entidades Federativas, en el Impuesto de Producción de Minerales, Metales y Compuestos Metálicos, en mayo de 1967
 El artículo 220-16-24 que concede a los causantes del Impuesto sobre la Renta, concediéndoles autorización para que quienes hagan donativos a las instituciones que se mencionan, puedan deducirlos de sus ingresos

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

El artículo que aprueba la tarifa para el servicio telefónico urbano en la población de San Miguel Allende, Gto., de Teléfonos de México, S. A.
 El artículo que aprueba la tarifa para el servicio telefónico urbano en la población de Tuxpan, Ver., de Teléfonos de México, S. A.

Oficio que aprueba las hojas 9 y 10 de la Tarifa Internacional de Pasaje AM-66-1, de Aeronautes de México, S. A.

SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA

1 Convocatoria a las organizaciones que tengan interés Jurídico en relación con la Tarifa para el pago de derechos de ejecución pública de música en aparatos fonográficos, a efecto de integrar la Comisión Mixta para la revisión de la fracción IV de la citada Tarifa
 2

DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL

Decreto por el que se crea el organismo público descentralizado "Sistema de Transporte Colectivo", para construir, operar y explotar un tren rápido, con recorrido subterráneo y superficial, para el transporte colectivo en el Distrito Federal

21 Avisos Judiciales y Generales 21 a 32

PODER EJECUTIVO

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

CIRCULAR NUMERO 220-14-22 QUE SESALA LAS CUOTAS PARA EL COBRO DEL IMPUESTO DE PRODUCCION DE LOS MINERALES, METALES Y COMPUESTOS METALICOS EN MAYO DE 1967.

Al margen un sello que dice: Poder Ejecutivo Federal.—Estados Unidos Mexicanos.—México.—Secretaría de Hacienda y Crédito Público.—Dirección General de Impuestos Interiores.—Departamento de Impuestos Sobre la Explotación de Recursos Naturales.—Exp.: 386.1(015)/2223.

SUNTO: CUOTAS PARA EL COBRO DEL IMPUESTO DE PRODUCCION DE LOS MINERALES, METALES Y COMPUESTOS METALICOS EN MAYO DE 1967.

CIRCULAR NUMERO 220-14-22

Las diversas dependencias de la Secretaría y a los CC. auxiliares del Impuesto sobre Producción de Metales.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL

DECRETO por el que se crea el organismo público descentralizado "Sistema de Transporte Colectivo", para construir, operar y explotar un tren rápido, con recorrido subterráneo y superficial, para el transporte colectivo en el Distrito Federal.

Al margen un sello con el Escudo Nacional que dice: Estados Unidos Mexicanos.—Presidencia de la República.

GUSTAVO DIAZ ORDAZ, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes, sabed:

Con fundamento en los artículos 89 fracción I y 73 fracción VI base 1a. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 50, 23 fracción I inciso 2o. y 24 de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal, 2o. de la Ley para el Control por parte del Gobierno Federal de los Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal, y

CONSIDERANDO:

I.—Que en el orden de las necesidades de la población del Distrito Federal que requieren pronta, adecuada y efectiva satisfacción, se encuentra entre las de primer rango la de organizar y establecer medios y sistemas de transporte de pasajeros que lo realicen en forma segura, rápida y cómoda.

II.—Que el Departamento del Distrito Federal ha llevado a cabo estudios de los que deduce la posibilidad y la conveniencia de establecer en la ciudad de México, para dar satisfacción a la necesidad ya expresada, un tren rápido movido por energía eléctrica, con recorridos subterráneos y superficiales, mediante el cual se efectúe el transporte colectivo de personas, aliviando así en gran parte los problemas originados por la saturación del tránsito en varias vías públicas.

III.—Que de acuerdo con los artículos 23 fracción I, 58 y 59 de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal, 1o. y 21 de la ley de 31 de diciembre de 1941 que los reglamenta, 1o., 2o., y 4o. de la ley que fija las Bases Generales a que habrán de sujetarse el Tránsito y los Transportes en el Distrito Federal 1o., 5o., y 36 del reglamento para el Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el Distrito Federal, el expresado Departamento tiene a su cargo el desenvolvimiento de este servicio público y está facultado para establecer nuevos sistemas de transporte, para encomendar su operación a un organismo público descentralizado y para establecer los normas o bases conforme a las cuales debe efectuarse la prestación del servicio, he tenido a bien expedir el siguiente

DECRETO:

ARTICULO 1o.—Se instituye un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se denominará "Sistema de Transporte Colectivo" y cuyo objeto será la construcción, operación y explotación de un tren rápido con recorrido subterráneo y superficial, para el transporte colectivo en el Distrito Federal, principalmente en la ciudad de México.

ARTICULO 2o.—El patrimonio de "Sistema de Transporte Colectivo" se constituirá con los inmuebles, numerario, muebles y demás bienes que le destine y entregue el Departamento del Distrito Federal, así como los que el propio organismo adquiera en el futuro.

ARTICULO 3o.—"Sistema de Transporte Colectivo" podrá utilizar las vías públicas y otros inmuebles cuyo

uso le conceda el Departamento del Distrito Federal, ya sea en la superficie o en el subsuelo, para sus instalaciones, servicios y actividades, acatando las disposiciones legales y reglamentarias a que está sujeto el régimen de dichos bienes.

ARTICULO 4o.—La dirección y administración de "Sistema de Transporte Colectivo" estarán a cargo de un Consejo de Administración que se integrará con los siguientes Consejeros Proprietarios:

- a).—El Jefe del Departamento del Distrito Federal, quien tendrá el carácter de Presidente del Consejo.
- b).—El Secretario de Hacienda y Crédito Público.
- c).—El Secretario del Patrimonio Nacional.
- d).—El Secretario de Comunicaciones y Transportes.
- e).—Tres representantes que designe el Jefe del Departamento del Distrito Federal.

Por cada Consejero Proprietario deberá designarse un suplente.

El Jefe del Departamento del Distrito Federal, en caso de empate, tendrá voto de calidad.

ARTICULO 5o.—Las actas de las Juntas del Consejo se consignarán en un libro que autorice la Tesorería del Distrito Federal, y llevarán la firma del Presidente del Consejo o de quien los presida, y la del secretario del mismo.

ARTICULO 6o.—El Consejo de Administración tendrá las siguientes facultades:

- a).—La gestión de los negocios de la institución, a cuyo efecto podrá adquirir los bienes que sean necesarios para su objeto, enajenarlos y gravarlos; efectuar los actos y celebrar los contratos o convenios que fueren necesarios, dada la naturaleza y objeto de la institución; dirigir los negocios de la misma, decidiendo todo lo relativo a la adquisición, enajenación y administración de sus bienes;
- b).—Representar legalmente a la institución, para lo cual tendrá todas las facultades de un apoderado general para peticos y cobranzas, actos de administración y actos de dominio, en los términos del artículo 2331 del Código Civil, incluyendo no solamente las facultades generales sino también las especiales que requieren cláusula expresa conforme a la ley, sin limitación alguna, dentro de las cuales quedan comprendidas enunciativa y no limitativamente todas las mencionadas en el artículo 2387 del mismo código, las de promover juicios de amparo y de desistirse de ellos, formular denuncias y querrelas de carácter penal, otorgar y suscribir títulos de crédito, aceptar conciliaciones o someterse al arbitraje en conflictos laborales, y las demás que conforme a cualquier ley requirieran poder o cláusula especial o expresa.
- c).—Otorgar poderes generales o especiales a las personas y con las facultades que estime conveniente, incluyendo la de sustituir el mandado.
- d).—Nombrar y remover al secretario del Consejo.
- e).—Nombrar y remover al Director General y si lo estimare conveniente nombrar uno o más sub-directores, aceptar las renunciaciones que presenten éstos y concederles licencias;

f).—Designar las personas que deban firmar en nombre de la institución;

g).—Expedir y reformar los reglamentos interiores de la institución;

h).—Acordar la emisión de títulos de crédito en masa o en serie y designar a las personas que tengan poder general para suscribir y otorgar títulos de crédito, en los términos del artículo 9o. de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito;

i).—Designar y remover libremente a los funcionarios y empleados de la institución;

j).—Aprobar los presupuestos de ingresos y egresos, oyendo previamente la opinión del Departamento del Distrito Federal;

k).—Delegar facultades en uno o varios de sus miembros o en el Director General, determinándolos en forma precisa para que se ejerzan en los negocios o lugares que se designen. No serán delegables las facultades del Consejo relativas al nombramiento de secretario, Director General y sub-directores, ni las de acordar la emisión de títulos de crédito;

l).—En general, desempeñar todas las atribuciones que estén comprendidas en el objeto de la institución y que no estén expresamente reservadas por la ley al Gobierno Federal o al Departamento del Distrito Federal.

ARTICULO 7o.—El Presidente del Consejo de Administración podrá representar legalmente a la institución y firmar documentos en su nombre, para lo cual tendrá por sí sólo todas las facultades que se prevén en los incisos b) y c) del artículo 6o. para dicho Consejo.

ARTICULO 8o.—Para ser Director General o Subdirector se requiere ser ciudadano mexicano en el pleno ejercicio de sus derechos; tener reconocida rectitud, solvencia moral y capacidad, y no haber sido declarado en estado de quiebra o concurso ni haber sido condenado por delitos comunes, o inhabilitado para el ejercicio del comercio.

ARTICULO 9o.—El Director General tendrá las siguientes facultades:

a).—Será el encargado de ejecutar las resoluciones del Consejo;

b).—Representará legalmente a la institución, con todos los poderes de un mandatario general para actos de administración y pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales y las especiales que requieran cláusula especial conforme a la ley, en los términos de los dos primeros párrafos del artículo 2551 del Código Civil, y aquellas que de una manera expresa le asigne el Consejo en el poder que le otorgue;

c).—Administará los negocios y bienes de la institución, celebrando los convenios y contratos y ejecutando los actos que requiera la marcha ordinaria de la institución;

d).—Se encargará del establecimiento y organización de las oficinas de la institución, proponiendo al Consejo los nombramientos y remociones de funcionarios y apoderados;

e).—Podrá asistir a las sesiones del Consejo con voz informativa y deberá ser citado para ellas;

f).—Nombrar, remover, conceder licencias y toda clase de autorizaciones administrativas, al personal de la institución, en la forma y términos aprobados por el Consejo;

g).—Preparar y someter al Consejo los presupuestos de ingresos y egresos de la institución y las modificaciones que se hagan a los mismos; y

h).—Las demás que el Consejo le señale.

ARTICULO 10.—Las remuneraciones del Director General, subdirectores y demás personal de dirección, administración e inspección, serán fijadas en el presupuesto anual de la institución.

ARTICULO 11.—El personal de dirección, administración e inspección que tenga responsabilidad directa o indirecta en el manejo de fondos y valores de "Sistema de Transporte Colectivo", tendrá sueldos debidamente su manejo, mediante finca otorgada por institución de fianzas legalmente autorizada, por el monto que fija el Consejo de Administración.

ARTICULO 12.—Bajo la responsabilidad del Director General se formularán el balance general anual y los estados mensuales de contabilidad con sus anexos; se integrarán al Consejo de Administración y al Departamento del Distrito Federal dentro de los treinta días siguientes a la terminación de los períodos respectivos, para su revisión y para la glosa de las cuentas; lo anterior sin perjuicio de las facultades que sobre la materia concede a la Secretaría del Patrimonio Nacional la Ley para el Control por parte del Gobierno Federal de los Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal.

ARTICULO 13.—A los rendimientos líquidos que se obtengan se les dará la siguiente aplicación:

a).—Se formarán reservas de provisión que no podrán exceder el veinte por ciento de los rendimientos líquidos; y

b).—Se destinarán las cantidades necesarias para la ampliación del servicio.

TRANSITORIOS:

1o.—Publíquese este Decreto en el "Diario Oficial" de la Federación.

2o.—El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de la publicación ordenada en el artículo anterior.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo, en México, Distrito Federal, a los diecinueve días del mes de abril de mil novecientos sesenta y siete.—Gustavo Díaz Ordaz, Rúbrica.—El Jefe del Departamento del Distrito Federal, Alfonso Corona del Rosal.—Rúbrica.—El Secretario de Hacienda y Crédito Público, Antonio Ortiz Mena.—Rúbrica.—El Sub-Secretario de Recursos no Renovables de la Secretaría del Patrimonio Nacional, encargado del despacho Manuel Franco López.—Rúbrica.—El Secretario de Comunicaciones y Transportes, José Antonio Padilla Segura.

SECCION DE AVISOS

AVISOS JUDICIALES

Estados Unidos Mexicanos.
Poder Judicial del Estado de Nuevo León.
Juzgado 2o. de Letras del Ramo Civil.
Primera Fracción Judicial, Monterrey, N. L.

EDICTO

Con fecha diecinueve de los corrientes, se decretó la cancelación de cinco Partes escritas por el manifiesto del Norte, S. A. Nos. 11729 Bis, 12115 Bis, 12316 Bis, 12690 Bis y 12648 Bis con fechas de suscripción los días veintidós de abril, dos y catorce de noviembre, dieciséis de julio

TTTSSIS CON
FALLA DE ORIGEN

IV. MARCO JURÍDICO CONSTITUCIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O. 5-II-17.

Reformada y adicionada (D.O. 8-VII-21), (D.O. 24-XI-23), (D.O. 22-I-27), (D.O. 24-I-28), (D.O. 20-VIII-28), (D.O. 6-IX-29), (D.O. 7-II-31), (D.O. 19-XII-31), (D.O. 27-IV-33), (D.O. 29-IV-33), (D.O. 4-XI-33), (D.O. 10-I-34), (D.O. 18-I-34), (D.O. 22-III-34); (D.O. 13-XII-34), (D.O. 15-XII-34), (D.O. 16-I-35), (D.O. 18-I-35), (D.O. 6-XII-37), (D.O. 12-VIII-38), (D.O. 31-XII-38), (D.O. 11-IX-40), (D.O. 9-XI-40), (D.O. 14-XII-40), (D.O. 24-X-42), (D.O. 17-XI-42), (D.O. 18-XI-42), (D.O. 30-XII-42), (D.O. 8-I-43), (D.O. 10-II-44), (D.O. 21-IX-44), (D.O. 21-IV-45), (D.O. 30-XII-46), (D.O. 12-II-47), (D.O. 29-XII-47), (D.O. 2-XII-48), (D.O. 10-II-49), (D.O. 19-II-51), (D.O. 28-III-51), (D.O. 11-VI-51), (D.O. 16-I-52), (D.O. 17-X-53), (D.O. 20-I-60), (D.O. 5-XII-60), (D.O. 20-XII-60), (D.O. 29-XII-60), (D.O. 27-XI-61), (D.O. 2-XI-62), (D.O. 21-XI-62), (D.O. 22-VI-63), (D.O. 23-II-65), (D.O. 25-X-67), (D.O. 13-I-66), (D.O. 21-X-66), (D.O. 24-X-67), (D.O. 25-X-67), (D.O. 22-XII-69), (D.O. 26-XII-69), (D.O. 6-VII-71), (D.O. 22-X-71), (D.O. 14-II-72), (D.O. 10-XI-72), (D.O. 31-I-74), (D.O. 20-III-74), (D.O. 8-X-74), (D.O. 31-XII-74), (D.O. 6-II-75), (D.O. 17-II-75), (D.O. 17-XII-75), (D.O. 6-II-76), (D.O. 4-II-77), (D.O. 6-XII-77), (D.O. 9-I-78), (D.O. 9-XII-78), (D.O. 19-XII-78), (D.O. 6-VIII-79), (D.O. 18-III-80), (D.O. 9-VI-80), (D.O. 29-XII-80), (D.O. 21-IV-81), (D.O. 22-IV-81), (D.O. 17-XI-82), (D.O. 28-XII-82), (D.O. 3-II-83), (D.O. 7-II-83), (D.O. 14-I-85), (D.O. 8-II-85), (D.O. 7-IV-86), (D.O. 15-XII-86), (D.O. 23-XII-86), (D.O. 17-III-87), (D.O. 10-VIII-87), (D.O. 11-V-88), (D.O. 6-IV-90), (D.O. 27-VI-90), (D.O. 6-I-92), (D.O. 28-I-92), (D.O. 5-III-93), (D.O. 20-VIII-93), (D.O. 3-IX-93), (D.O. 6-IX-93), (D.O. 25-X-93), (D.O. 19-IV-94), (D.O. 1-VII-94), (D.O. 31-XII-94), (D.O. 2-III-95), (D.O. 3-VII-96), (D.O. 22-VIII-96), (D.O. 20-III-97), (D.O. 26-II-99), (D.O. 8-III-99), (D.O. 11-VI-99), (D.O. 28-VI-99), (D.O. 29-VII-99), (D.O. 30-VII-99), (D.O. 13-IX-99), (D.O. 23-XII-99), (D.O. 07-IV-00) (D.O. 12-XI-02)

LEYES

Ley de Amparo; Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución. D.O.10-I-36.
Reformada y Adicionada (D.O.4-I-74) (D.O.29-VI-76) (D.O.31-XII-76) (D.O.16-I-84) (D.O.5-I-88)
(D.O.10-I-94) (D.O.9-VI-00) (D.O. 17-05-01)

Ley de Expropiación. D.O. 25-XI-36
Reformada y Adicionada (D.O.30-XII-49) (D.O. 22-XII-93) (D.O. 4-XII-97)

Ley de Vías Generales de Comunicación. D.O.F.19-II-40.
Reformada y adicionada (D.O.17-VI-40) (D.O. 20-VIII-41) (D.O. 10-VIII-44) (D.O. 14-III-46)
(D.O. 23-I-50) (D.O. 5-I-51) (D.O. 19-I-60) (D.O. 30-XII-72) (D.O. 23-XII-74) (D.O. 15-XII-75)
(D.O. 31-XII-76) (D.O. 31-XII-81) (D.O. 21-I-85) (D.O. 13-I-86) (D.O. 23-V-86) (D.O. 19-XI-86)
(D.O. 24-XII-86) (D.O. 21-I-88) (D.O. 15-VI-92) (D.O. 22-XII-93) (D.O. 4-I-94) (D.O. 12-V-95)
(D.O. 7-VI-95) (D.O. 2-XII-95) (D.O. 7-XI-96) (D.O. 4-I-99)

Ley Federal de Instituciones de Fianzas. D.O. 29-XII-50
Reformada y Adicionada (D.O. 5-I-88) (D.O. 14-VII-93) (D.O. 23-XII-93) (D.O. 3-I-97) (D.O. 7-V-97) (D.O. 4-XII-97) (D.O.17-V-99) (D.O.10-XI-99) (D.O. 05-I-00) (D.O.16-01-02)



Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B de Artículo 123 Constitucional. D.O. 28-XII-63.

Reformada y adicionada (D.O. 20-I-67) (D.O. 28-XII-72) (D.O. 23-XII-74) (D.O. 24-XII-74) (D.O. 31-XII-74) (D.O. 31-XII-75) (D.O. 23-X-78) (D.O. 29-XII-78) (D.O. 31-XII-79) (D.O. 15-I-80) (D.O. 21-II-83) (D.O. 12-I-84) (D.O. 31-XII-84) (D.O. 22-XII-87) (D.O. 23-I-98)

Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas D.O. 6-V-72.
Reformada y adicionada (D.O. 5-I-93).

Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica. D.O. 22-XII-75.

Reformada y adicionada (D.O. 27-XII-83) (D.O. 23-XII-92) (D.O. 22-XII-93)

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles. D.O. 31-XII-75.

Reformada y adicionada (D.O. 15-I-80) (D.O. 27-XII-83) (D.O. 18-XI-86) (D.O. 23-V-02)

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. D.O. 29-XII-76.

Reformada y adicionada (D.O. 8-XII-78) (D.O. 31-XII-80) (D.O. 4-I-82) (D.O. 29-XII-82) (D.O. 30-XII-83) (D.O. 21-I-85) (D.O. 26-XII-85) (D.O. 14-V-86) (D.O. 24-XII-86) (D.O. 4-I-89) (D.O. 22-VII-91) (D.O. 21-II-92) (D.O. 25-V-92) (D.O. 23-XII-93) (D.O. 10-I-94) (D.O. 28-XII-94) (D.O. 19-XII-95) (D.O. 15-V-96) (D.O. 24-XII-96) (D.O. 4-XII-97) (D.O. 04-I-99) (D.O. 18-V-00) (D.O. 13-III-02)

Ley General de Deuda Pública. D.O. 31-XII-76.

Reformada y adicionada (D.O. 28-XII-83) (D.O. 7-I-88) (D.O. 21-XII-95)

Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal. D.O. 31-XII-76

Reformada y adicionada (D.O. 30-XII-77) (D.O. 31-XII-79) (D.O. 30-XII-80) (D.O. 11-I-82) (D.O. 14-I-85) (D.O. 26-XII-86) (D.O. 10-I-94) (D.O. 1-III-94) (D.O. 21-XII-95).

Ley del Impuesto al Valor Agregado. D.O. 29-XII-78.

Reformada y adicionada (D.O. 31-XII-79) (D.O. 30-XII-80) (D.O. 31-XII-81) (D.O. 31-XII-82) (D.O. 30-XII-83) (D.O. 31-XII-84) (D.O. 31-XII-85) (D.O. 30-IV-86) (D.O. 31-XII-86) (D.O. 31-XII-87) (D.O. 31-XII-88) (D.O. 28-XII-89) (D.O. 26-XII-90) (D.O. 30-XII-90) (D.O. 21-XI-91) (D.O. 21-XII-91) (D.O. 20-VII-92) (D.O. 31-XII-92) (D.O. 3-XII-93) (D.O. 29-XII-93) (D.O. 27-III-95) (D.O. 7-VII-95) (D.O. 30-XII-96) (D.O. 15-V-97) (D.O. 29-XII-97) (D.O. 31-XII-98) (D.O. 31-XII-99) (D.O. 31-XII-00)

Ley del Impuesto sobre la Renta. D.O. 30-XII-80.

Reformada y adicionada (D.O. 31-XII-81) (D.O. 15-IV-82) (D.O. 31-XII-82) (D.O. 3-XII-83) (D.O. 30-XII-83) (D.O. 31-X-84) (D.O. 31-XII-84) (D.O. 31-XII-85) (D.O. 30-IV-86) (D.O. 31-XII-86) (D.O. 31-XII-87) (D.O. 31-XII-88) (D.O. 3-XII-89) (D.O. 28-XII-89) (D.O. 3-XII-90) (D.O. 26-XI-90) (D.O. 28-XII-90) (D.O. 27-VI-91) (D.O. 20-XII-91) (D.O. 24-II-92) (D.O. 20-VII-92) (D.O. 3-XII-93) (D.O. 29-XII-93) (D.O. 27-III-95) (D.O. 1-IV-95) (D.O. 11-XII-95) (D.O. 10-V-96) (D.O. 30-XII-96) (D.O. 29-XII-97) (D.O. 29-V-98) (D.O. 31-XII-98) (D.O. 31-XII-99) (D.O. 01-I-02) (D.O. 30-XII-02)

Ley General de Bienes Nacionales. D.O. 8-I-82.

Reformada y adicionada (D.O. 12-II-82) (D.O. 24-III-82) (D.O. 7-II-84) (D.O. 21-I-85) (D.O. 25-V-87) (D.O. 7-I-88) (D.O. 31-I-92) (D.O. 29-VII-94) (D.O. 31-XII-01)

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. D.O. 31-XII-82.

- Ley del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal. G.O. 21-XII-95.
Reformada y adicionada (G.O. 14-XII-99).
- Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal. D.O. 7-II-96.
Reformada y adicionada (G.O. 23-II-99)
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. D.O. 23-V-96.
Reformada y adicionada (D.O. 23-I-98) (D.O.17-V-99) (D.O. 05-I-00)
- Ley del Régimen Patrimonial y del Servicio Público. D.O. 23-XII-96.
Reformada y adicionada (D.O. 18-VI-97)
- Ley Federal del Derecho de Autor. D.O. 24-XII-96
Reformada y adicionada (D.O. 19-V-97)
- Ley de Fomento para el Desarrollo Económico del Distrito Federal. G.O.26-XII-96
- Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal. G.O. 28-IX-98
Reformada y adicionada (G.O. 24-XII-98)(G.O.11-VII-02)
- Ley de Obras Públicas del Distrito Federal. G.O. 29-XII-98
Reformada y adicionada (G.O. 28-II-02)
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal. G.O. 29-XII-98
Reformada y adicionada (G.O. 20-V-99)(G.O.31-I-02)
- Ley Orgánica de la Contaduría Mayor de Hacienda de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. G.O. 08-II-99.
Reformada y adicionada (G.O. 30-III-99)
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. D.O. 04-I-00
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas. D.O. 04-I-00
- Ley Ambiental del Distrito Federal. G.O. 13-I-00
Reformada y adicionada (G.O.13-III-00)(31-I-02)(G.O.31-I-02)
- Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal. G.O.27-I-00
- Ley del Notariado para el Distrito Federal. G.O. 28-III-00
- Ley del Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal. G.O. 28-III-00.
- Ley de Salvaguarda del Patrimonio Urbanístico Arquitectónico del Distrito Federal. G.O.13-IV-00.
- Ley General de Protección Civil. D.O. 12-V-00
- Ley de Concursos Mercantiles. D.O. 12-V-00
- Ley de Justicia Cívica para el Distrito Federal. G.O. 1-VI-00
- Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal G.O. 13-VI-00
- Ley de Entrega Recepción de los Recursos de la Administración Pública del D.F. G.O. 13-II-02
- Ley de Ciencia y Tecnología. D.O. 5-VI-02

Reformada y adicionada (D.O. 11-I-91) (D.O. 21-VII-92) (D.O. 10-I-94) (D.O. 12-XII-95) (D.O. 24-XII-96) (D.O. 4-XII-97) (D.O. 13-II-02)

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. D.O. 27-XII-83.

Reformada y adicionada (D.O. 7-II-85) (D.O. 24-XII-86) (D.O. 25-V-92) (D.O. 23-VII-92) (D.O. 4-I-93) (D.O. 22-VII-94) (D.O. 23-I-98) (D.O. 12-V-00) (D.O. 01-VI-01)

Ley General de Salud. D.O. 7-II-84

Reformada y adicionada (D.O. 27-V-87) (D.O. 23-XII-87) (D.O. 21-X-88) (D.O. 14-VI-91) (D.O. 24-X-94) (D.O. 26-VII-95) (D.O. 9-VII-96) (D.O. 7-V-97) (D.O. 26-V-00) (D.O. 31-V-00) (D.O. 04-VI-02)

Ley para coordinar y promover el desarrollo Científico y Tecnológico en México. D.O. 21-I-85.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales. D.O. 24-XII-86.

Reformada y adicionada (D.O. 9-III-87).

Ley de Salud para el Distrito Federal. D.O. 15-I-87

Reformada y Adicionada (G.O. 30-III-99) (G.O. 28-XI-02)

Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. D.O. 28-I-88

Reformada y adicionada (D.O. 13-XII-96) (D.O. 07-I-00)

Ley de Propiedad Industrial. D.O. 27-VI-91.

Reformada y adicionada (D.O. 2-VIII-94) (D.O. 26-XII-97) (D.O. 17-V-99)

Ley Federal sobre Metrología y Normalización. D.O. 1-VII-92.

Reformada y adicionada (D.O. 24-XII-96) (D.O. 20-V-97) (D.O. 19-V-99)

Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal. D.O. 19-VII-93.

Ley de Comercio Exterior. D.O. 27-VII-93.

Reformada y adicionada (D.O. 22-XII-93).

Ley de Inversión Extranjera. D.O. 27-XII-93.

Reformada y adicionada (D.O. 7-VI-95) (D.O. 12-V-95) (D.O. 21-V-95) (D.O. 24-XII-96) (D.O. 21-V-97) (D.O. 23-I-98) (D.O. 19-I-99) (D.O. 04-VI-01)

Ley General que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública. D.O. 11-XII-95

Reformada y adicionada (D.O. 30-XI-00) (D.O. 01-I-02) (D.O. 25-VI-02)

Ley Aduanera. D.O. 15-XII-95.

Reformada y adicionada (D.O. 30-XII-96) (D.O. 31-XII-98) (D.O. 4-I-99) (D.O. 30-XII-02)

Ley de Impuesto General de Importación. D.O. 18-XII-95.

Reformada y adicionada (D.O. 26-XII-96).

Ley para Personas Discapacitadas del Distrito Federal. D.O. 19-XII-95

Reformada y adicionada (G.O. 1-VII-99)

Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal. D.O. 19-XII-95.

Ley de Transporte del Distrito Federal. D.O. 20-XII-95.

Reformada y adicionada (D.O. 18-VI-97) (G.O. 24-XII-98) (G.O. 19-V-99)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Ley Orgánica del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. D.O. 5-VI-02

Ley de Protección Civil para el Distrito Federal. G.O. 23-VII-02

Ley de Ingresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal del año 2003. G.O. 31-XII-02.

CÓDIGOS

Código de Comercio. D.O. 15-IX-1889.

Reformado y adicionado (D.O.27-VIII-32) (D.O.4-VIII-34) (D.O.31-VIII-34) (D.O.31-VIII-35) (D.O.20-IV-43) (D.O.3-V-46) (D.O.6-I-54) (D.O.4-II-63) (D.O.21-XI-63) (D.O.27-I-70) (D.O.23-XII-74) (D.O.31-XII-74) (D.O.30-XII-75) (D.O.23-I-81) (D.O. 27-XII-83) (D.O.4-I-89) (D.O.2-VII-92) (D.O.29-XII-92) (D.O. 22-VII-93) (D.O. 4-I-94) (D.O. 24-V-96) (D.O.23-V-00) (D.O.29-V-00) (D.O. 05-VI-00).

Código Civil para el Distrito Federal. D.O. 26-V-28.

Reformado y adicionado (D.O. 27-XII-83) (D.O. 7-II-85) (D.O. 7-I-88) (D.O. 23-VII-92) (D.O. 21-VII-93) (D.O. 23-IX-93) (D.O. 6-I-94) (D.O. 10-I-94) (D.O. 24-V-96) (D.O. 24-XII-96) (D.O. 30-XII-97) (D.O. 28-V-98) (D.O. 19-X-98) (G.O. 17-IV-99) (G.O.28-IV-00) (G.O.25-V-00) (G.O.30-V-00)

Código Civil Federal. D. O. 26-V-28.

Reformado y adicionado (D. O. 27-XII-83) (D.O. 7-II-85) (D.O. 7-I-88) (D.O. 23-VII-92) (D.O. 21-VII-93) (D.O. 23-IX-93) (D.O. 6-I-94) (D.O. 10-I-94) (D.O. 24-V-96) (D.O. 24-XII-96) (D.O. 30-XII-97) (D.O. 28-V-98) (D.O. 19-X-98) y (G. O. 17-IV-99) (D.O. 28-IV-00) (D.O. 25-V-00) (D.O. 30-V-00).

Código Penal Federal. D.O. 14-VIII-31.

Reformado y adicionado (D.O. 29-VIII-34) (D.O. 27-X-34) (D.O. 12-V-38) (D.O. 14-II-40) (D.O. 24-III-44) (D.O. 31-III-44) (D.O. 9-III-46) (D.O. 14-XI-47) (D.O. 31-XII-47) (D.O. 5-I-48) (D.O. 15-I-51) (D.O. 5-I-55) (D.O. 19-XII-64) (D.O. 13-I-65) (D.O. 14-I-66) (D.O. 20-I-67) (D.O. 8-III-68) (D.O. 29-VII-70) (D.O. 19-III-71) (D.O. 11-I-72) (D.O. 23-XII-74) (D.O. 31-XII-74) (D.O. 30-XII-75) (D.O. 26-XII-77) (D.O. 8-XII-78) (D.O. 5-XII-79) (D.O. 7-I-80) (D.O. 30-XII-80) (D.O. 29-XII-81) (D.O. 11-I-82) (D.O. 13 y 15-I-82) (D.O. 5-I-83) (D.O. 13-I-84) (D.O. 29-XII-84) (D.O. 14-I-85) (D.O. 21-I-85) (D.O. 23-XII-85) (D.O. 10-I-86) (D.O. 17-XI-86) (D.O. 19-XI-86) (D.O. 3-I-89) (D.O. 31-X-89) (D.O. 15-VIII-90) (D.O. 21-I-91) (D.O. 24-XII-91) (D.O. 30-XII-91) (D.O. 11-VI-92) (D.O. 17-VII-92) (D.O. 28-XII-92) (D.O. 10-I-94) (D.O. 25-III-94) (D.O. 13-V-96) (D.O. 7-XI-96) (D.O. 22-XI-96) (D.O. 13-XII-96) (D.O. 24-XII-96) (D.O. 19-V-97) (D.O. 30-XII-97) (D.O. 8-II-99) (D.O. 17-V-99) (D.O. 18-V-99) (D.O. 4-I-00).

Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal. D.O. 29-VIII-31

Reformado y adicionado (D.O. 4-I-84) (D.O. 3-I-89) (D.O. 31-X-89) (D.O. 8-I-91) (D.O. 21-I-91) (D.O. 30-I-91) (D.O. 30-XII-91) (D.O. 10-I-94) (D.O. 22-VII-94) (D.O. 13-V-96) (D.O.24-V-96) (D.O. 30-XII-97) (D.O. 8-II-99) (G.O. 3-V-99) (G.O. 17-IX-99) (G.O.15-II-00)

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. D.O. 21-IX-32.

Reformado y adicionado (D.O. 27-XII-83) (D.O. 4-I-84) (D.O. 10-I-86) (D.O. 14-I-87) (D.O. 7-I-88) (D.O. 12-I-88) (D.O. 3-I-90) (D.O. 4-I-91) (D.O. 21-VII-93) (D.O. 23-IX-93) (D.O. 6-I-94) (D.O. 24-V-96) (D.O. 30-XII-97) (D.O.28-V-98) (D.O. 19-X-98) (G.O. 17-IV-99) (G.O.28-IV-00) (G.O.25-V-00) (G.O.01-VI-00) (G.O. 11-XI-02)

Código Federal de Procedimientos Penales. D.O.01-VIII-34

Reformado y adicionado (D.O. 1-XI-34), (D.O. 9-I-54), (D.O. 13-V-65), (D.O. 21-XII-68), (D.O. 29-VII-70), (D.O. 19-III-71), (D.O. 31-XII-74), (D.O. 31-XII-76), (D.O. 8-XII-78), (D.O. 3-I-79), (D.O. 8-I-81), (D.O. 27-XII-83), (D.O. 23-III-84), (D.O. 24-XII-84), (D.O. 10-I-86), (D.O. 19-XI-86), (D.O. 12-I-88), (D.O. 3-I-89), (D.O. 31-X-89), (D.O. 8-I-91), (D.O. 24-XII-91), (D.O. 30-XII-91), (D.O. 10-I-94), (D.O. 22-VII-94), (D.O. 13-V-96), (D.O. 7-XI-96), (D.O. 8-II-99), (D.O. 17-V-99), (D.O. 18-V-99), (D.O. 4-I-00) (D.O. 18-XII-02) (D.O. 20-IX-02).

Código Fiscal de la Federación. D. O. 31-XII-81.

Reformado y Adicionado (D.O. 31-XII-82), (D.O. 30-XII-83), (D.O. 31-XII-84), (D.O. 31-XII-85), (D.O. 30-IV-86), (D.O. 31-XII-86), (D.O. 31-XII-87), (D.O. 5-I-88), (D.O. 31-XII-88), (D.O. 28-XII-89), (D.O. 31-XII-89), (D.O. 26-XII-90), (D.O. 20-XII-91), (D.O. 20-VII-92), (D.O. 31-XII-92), (D.O. 22-XII-93), (D.O. 29-XII-93), (D.O. 31-XII-93), (D.O. 22-VII-94), (D.O. 1-VIII-94), (D.O. 1-IV-95), (D.O. 15-XII-95), (D.O. 30-XII-95), (D.O. 13-V-96), (D.O. 30-XII-96), (D.O. 29-XII-97), (D.O. 31-XII-98), (D.O. 31-XII-99).

Código Financiero del Distrito Federal. D.O. 31-XII-94.

Reformado y adicionado (D.O. 24-IV-95) (D.O. 30-XII-95) (D.O. 31-XII-96) (D.O. 29-XII-97) (D.O. 5-I-98) (G.O. 31-XII-98) (G.O. 20-V-99) (G.O. 31-XII-99) (G.O. 19-V-00) (G.O. 31-XII-00) (G.O. 13-II-01) (G.O. 31-I-02)

Nuevo Código Penal para el Distrito Federal. G.O. 16-VII-02.

Reformado y adicionado (G.O. 3-X-02)

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos. D.O. 8-XII-75.

Reformado y adicionado (D.O. 26-XI-84) (D.O. 5-I-81).

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal. D.O. 18-XI-81.

Reformado y adicionado (D.O. 16-V-90) (D.O. 20-VIII-96)

Reglamento del Código Fiscal de la Federación. D.O. 29-II-84.

Reformado y adicionado (D.O. 8-VIII-87) (D.O. 30-VI-88) (D.O. 21-IV-89) (D.O. 15-V-90) (D.O. 31-III-92) (D.O. 4-X-93) (D.O. 2-VI-97).

Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta. D. O. 29-II-84

Reformado y adicionado (D.O. 30-VI-88) (D.O. 15-V-90) (D.O. 31-III-92) (D.O. 5-XI-92) (D.O. 18-X-95) (D.O. 30-XII-02).

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado. D. O. 29-II-84

Reformado y adicionado (D.O. 30-VI-88) (D.O. 15-V-90) (D.O. 31-III-92) (D.O. 5-XI-92) (D.O. 29-XII-97) (D.O. 19-III-99).

Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal. D.O. 5-VIII-88.

Reglamento del Artículo 127 de la Ley de Vías Generales de Comunicación. D.O. 02-IX-88.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente para la Prevención y Control de la Contaminación generada por los vehículos automotores que circular por el Distrito Federal y los Municipios de su zona conurbada. D.O. 25-XI-88.

Reglamento del Art. 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas otorgadas a favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y los Municipios, distintas de los que garantizan obligaciones fiscales federales a cargo de terceros. D.O. 15-I-91.

Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica. D.O. 31-V-93.
Reformado y adicionado (D.O. 19-V-94) (D.O. 25-VII-97)

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal. D.O. 2-VIII-93.
Reformado y adicionado (D.O. 15-VII-94) (D.O. 4-VI-97)

Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. D.O. 16-XII-93.

Reglamento de la Ley de Comercio Exterior. D.O. 30-XII-93.

Reglamento de la Ley de Propiedad Industrial. D.O. 23-XI-94.

Reglamento de la Ley Aduanera. D.O. 06-VI-96
Reformado y adicionado (D.O.18-X-99)

Reglamento Interior del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal. D.O. 24-VI-96.

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. D.O. 10-X-96.
Reformado y adicionado (D.O. 20-I-98)

Reglamento de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal. D.O. 4-VI-97.

Reglamento que Fija las Condiciones Generales de Trabajo en el Sistema de Transporte Colectivo noviembre 2000

Reglamento de la Ley Ambiental del Distrito Federal. D.O. 03-XII-97.

Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. D.O. 5-III-98.

Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras. D. O. 8-IX-98.

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. D.O.14-I-99.

Reglamento Interior de la Contaduría Mayor de Hacienda de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. G.O. 25-V-99

Reglamento para el Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el Distrito Federal. D.O. 23-VII-99.

Reglamento de Anuncios para el Distrito Federal. G.O. 11-VIII-99

Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. G.O. 13-IX-99

Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal. G.O. 23-IX-99.

Reglamento de Tránsito del Distrito Federal. G.O. 30-XI-99.
Reformado y adicionado (G.O.29-VII-01)

Reglamento de la Ley de Obras Públicas del Distrito Federal. G.O. 30-XII-99...
Reformado y adicionado (G.O.28-II-02)

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal. G.O.D.F. 28-XII-00 Reformado y adicionado (G.O. 31-I-01) (G.O. 06-VII-01) (G.O.21-V-02) (G.O.11-VII-02) (G.O.26-IX-02)

Reglamento del Registro Civil del D.F. G.O.30-VII-00

Reglamento de Impacto Ambiental G.O. 15-XII-00 Reformado y adicionado (24-IX-02)

DECRETOS

Decreto por el que se crea el organismo público descentralizado Sistema de Transporte Colectivo (Metro), para construir, operar y explotar un tren rápido, con recorrido subterráneo y superficial, para el transporte colectivo en el Distrito Federal. D.O.29-IV-67.

Reformado y adicionado (D.O. 4-I-68) (D.O. 21-VI-84) (D.O. 17-VI-92) (G.O.-26-IX-02)

Decreto por el que las relaciones de trabajo entre el organismo público descentralizado que se denomina Sistema de Transporte Colectivo y sus trabajadores y empleados se regirán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B del Artículo 123 Constitucional. D.O. 15-VIII-67.

Decreto por el que se declara de utilidad pública la construcción de la línea 4 del Sistema de Transporte Colectivo (Metro), y se expropia para la realización de tal fin a favor del mismo, el predio ubicado en la calle de Golondrinas No. 99, esquina con Calz. San Juan de Aragón. D.O. 24-VIII-82.

Decreto por el que se crea el Comité de Planeación para el Desarrollo del Distrito Federal. G.O. 1-XII-83.

Decreto por el que se declara de utilidad la construcción de la Línea 9 del Sistema de Transporte Colectivo (Metro) y para tal efecto se expropian en favor del propio Sistema, los predios ubicados en: Calz. San Antonio Abad No. 267, Delegación Cuauhtémoc, José Peón Contreras No. 10, Colonia Obrera, Delegación Cuauhtémoc, D.F. D.O. 30-III-87.

Decreto por el que se declara de utilidad pública la construcción de la Línea 9 del Sistema de Transporte Colectivo (Metro) para tal efecto se expropia el inmueble ubicado en la 2da. cerrada de Talleres Gráficos, No. 4, Colonia Pantillán, Delegación Iztacalco, D.F. D.O. 15-IV-87.

Decreto por el que se establece el Calendario Oficial. D.O. 6-X-93.

Decreto por el que se expide el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal. (D.O. 26-VII-94) (G.O. 1-VIII-94)

Reformado y adicionado (D.O. 3-VI-95) (D.O. 12-XII-95) (D.O. 22-XI-96) (D.O.4-XII-97) (G.O. 18-XI-99)

Decreto por el cual se declara de utilidad pública la construcción de la vía de enlace en la Línea 5 con el Metropolitano Línea " B ". D.O. 2-XII-97.

Decreto por el que se aprueban los programas Delegacionales de Desarrollo Urbano del Distrito Federal D.O. 8-IV-98

Reformado y adicionado (G.O. 18-III-99)

Decreto por el cual se conserva en el D.F. el Uso Horario vigente G.O. 26-II-01

Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal del año 2003. G.O. 31-XII-02.

Decreto Relativo a la Revisión de Cuenta Pública del Gobierno del D.F. correspondiente al ejercicio 2001 G.O. 28-II-02

Decreto sobre la propuesta para la Asignación de los Recursos Provenientes de los Remanentes Financieros del Ejercicio Fiscal 2001 G.O. 23-VII-02

Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal. G.O. 31-XII-02

ACUERDOS

Acuerdo que dispone que los trabajadores del organismo público descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivo (Metro), quedan incorporados al régimen establecido por la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. D.O. 10-XI-67.

Acuerdo por el que se concede al Sistema de Transporte Colectivo el uso, aprovechamiento y explotación de los inmuebles que se señalan. D.O. 21-VIII-86.

Acuerdo por el que se establecen reglas generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los trabajadores sujetos a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. D.O. 22-IX-94.

Reformado y adicionado (D.O. 11-IX-95) (D.O. 8-I-96) (D.O. 3-III-97) (D.O.14-VII-98) (D.O. 20-IV-00)

Acuerdo 57.1239.98, mediante el cual se aprueba el Reglamento para la promoción, integración y funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Sector Público afiliado al Régimen de Seguridad Social del ISSSTE. D.O. 26-IX-94.

Acuerdo mediante el cual se crea el Comité de Informática del Distrito Federal. D.O. 10-XI-95.

Acuerdo por el que se delega en el Secretario de Obras y Servicios y en los Directores Generales de Obras Públicas, de Servicios Urbanos, de Construcción y Operación Hidráulica y en el de Construcción de Obras del Sistema de Transporte Colectivo, la facultad que se indica. D.O. 21-II-96.

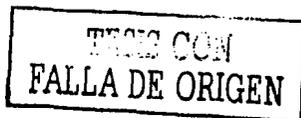
Acuerdo por el que se da a conocer como quedan Sectorizadas las Entidades Paraestatales del Distrito Federal. D.O. 10-IV-96.

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interna de Seguimiento y Evaluación del Gasto e Ingreso (CISEGI). D.O. 5-VI-96.

Acuerdo para la adopción y uso por la Administración Pública Federal de la Clave Única de Registro de Población. D.O. 23-X-96.

Acuerdo mediante el cual se da a conocer el programa para el establecimiento del Registro Nacional de ciudadanos y la expedición de la Cédula de Identidad Ciudadana. D.O. 30-VI-97.

Acuerdo que establece las bases de organización del Comité del Patrimonio Inmobiliario del Distrito Federal. G.O. 11-III-98.



Acuerdo delegatorio de facultades a favor de los servidores públicos subalternos que se relacionan a continuación, con indicación de sus nombres, cargo dentro del Organismo y poderes específicos que se precisan en el presente. G.O. 22-VI-99.

Acuerdo por el que se nombran representantes al Subsecretario de Hacienda y Crédito Público y al Director General de Crédito Público, para que intervengan en la negociación de créditos a cargo del Gobierno Federal y en la suscripción de los documentos relativos. D.O. 20-I-00.

Acuerdo delegatorio de facultades a favor de los servidores públicos subalternos que se relacionan a continuación, con indicación de sus nombres, cargo dentro del Organismo y poderes específicos que se precisan en el presente. G.O. 06-IV-00.

Acuerdo delegatorio de facultades a favor de los servidores públicos subalternos que se relacionan a continuación, con indicación de sus nombres, cargo dentro del Organismo y poderes específicos que se precisan en el presente. G.O.30-V-00.

Acuerdo que se establece el Consejo de Seguimiento a la Transparencia de las Finanzas Públicas del D.F. G.O. 13-III-01

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interdependencial de Protección Civil del Distrito Federal. G.O. 26-III-01

Acuerdo por el que se establece el Comité Mixto de Capacitación y Desarrollo Personal en la Administración Pública del Distrito Federal. G.O. 30-III-01

Acuerdo por el que se da a conocer la Relación de Fideicomisos Públicos de la Administración Pública del Distrito Federal. G.O.30-I-01

Acuerdo por el que se crea el Comité del Sistema de Administración Ambiental de la Administración Pública del Distrito Federal. G.O. 24-VII-01

Acuerdo por el que se autoriza al Oficial Mayor del D.F. para expedir Nombramientos Provisionales en términos del numeral 7° de la Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública de Distrito Federal. G.O. 9-VIII-01 .

Acuerdo por el que se expiden las Normas Generales en Materia de Comunicación Social para la Administración Pública del Distrito Federal. G.O. 13-II-02

Acuerdo por el que se establecen las Reglas del Concurso Público Nacional para el Otorgamiento del Permiso Administrativo Temporal Revocable, respecto a los Espacios Publicitarios en los Bienes del Dominio Público del Distrito Federal destinados al S.T.C. G.O.13-III-02

Acuerdo por el que se da a conocer el Calendario Mensual de recaudación por concepto de Ingresos, en términos de lo establecido en la Ley de Ingresos del D.F. para el Ejercicio Fiscal 2002 G.O. 16-IV-02

Acuerdo por el que se integra el Consejo Técnico del Fondo Ambiental Público del D.F. G.O. 11-VI-02



Acuerdo por el que se delega en la Secretaría de Finanzas, la facultad de modificar el Contenido Orgánico y Financiero de los Programas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades G.O.18-VI-02

Acuerdo por el que se determinan los Servidores Públicos de las Dependencias, Entidades, Órganos de Político Administrativos y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública del D.F., así como de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. que deberán presentar Declaración de Situación Patrimonial, en adición a los que señalan en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. G.O. 15-VIII-02

Acuerdo por el que se ordena la Publicación del Programa Integral de Transporte y Vialidad 2001-2006 G.O. 5-XI-02

Acuerdo por el cual el Director General del Sistema de Transporte Colectivo delega en diversos funcionarios de ese organismo, las atribuciones que se mencionan. G.O. 1-I-03

NORMAS

Normas para la transferencia de la propiedad o derechos posesorios de bienes muebles del dominio privado del D.F. a cargo de la Administración Pública Centralizada y Desconcentrada, al patrimonio de los organismos descentralizados de la Administración Pública Paraestatal. G.O. 07-XII-99.

Normas para la Presentación y Registro de las Declaraciones de Situación Patrimonial. Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal. G.O. 21-I-00.

Manual de Normas y Procedimientos para el Ejercicio Presupuesial de la Administración Pública del Distrito Federal. G.O.18-VII-02.

OFICIO-CIRCULAR

Oficio-Circular No. 801.1.0.444 de la Subsecretaría de Egresos relativo a la aplicación oportuna de las aportaciones del 5% al Fondo de la Vivienda del FOVISSSTE. D.O. 6-V-96.

Oficio-Circular por el que se dan a conocer los lineamientos y procedimientos para el control, seguimiento y cobro de las sanciones económicas, multas y pliegos de responsabilidades. D.O. 15-I-98.

Circular GDF-SOS/00-003 (Lineamientos para garantizar el cumplimiento de los contratos) G.O. 22-II-00.

Circular Número C/004/2002, por el que se establecen Lineamientos para atender Denuncias de Robo de Vehículos. G.O. 13-VIII-02

Circular Número C/0067 2002, por la que se precisa la entrada en vigor del Nuevo Código Penal para el Distrito Federal. G.O.14-XI.02.



DICTÁMENES

Dictamen No.124/97 emitido por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal, comunicado a través de oficio OM/0133/97 de fecha 28 de enero de 1997, mediante el cual se autoriza la creación de una Coordinación de Seguridad Integral con nivel de Gerencia, tres Jefaturas de Departamento (Planeación y Enlace, Inteligencia y, Seguridad), así como el cambio de adscripción de la Jefatura de Departamento de Protección Civil.

Dictamen No. 142/97 emitido por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal, comunicado a través de oficio OM/2046/97 de fecha 19 de mayo de 1997, mediante el cual se autoriza la creación de la Subgerencia de Salud y Bienestar Social, la Subgerencia de Instalaciones Eléctricas y una Jefatura de Departamento de Baja Tensión, la cancelación de la Subgerencia de Vigilancia, así como el cambio de adscripción y denominación de diversas áreas de la Gerencia de Instalaciones Fijas.

Dictamen No. 178/97 emitido por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal, comunicado a través de oficio OM/3172/97 de fecha 6 de octubre de 1997, mediante el cual se autoriza el cambio de denominación y adscripción del Departamento de Normatividad y Contratos en la Gerencia de Recursos Materiales.

Dictamen No. 004/98 emitido por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal, comunicado a través de oficio OM/0476/98 de fecha 17 de marzo de 1998, mediante el cual se autoriza la creación de dos Subdirecciones Generales (Técnica y, de Administración y Finanzas), una Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas; cancelación de la Coordinación de Seguridad Integral, cinco Jefaturas de Departamento (Planeación y Enlace, Inteligencia, Seguridad, Comunicación Social y, Relaciones Públicas), así como los cambios de adscripción de la Gerencia de Planeación a la Subdirección General Técnica, la Gerencia de Vigilancia a la Subdirección General de Administración y Finanzas y, la Jefatura de Departamento de Protección Civil a la Gerencia de Vigilancia.

Dictamen No.31/2002 emitido por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal, comunicado a través de oficio OM/1790/2002 de fecha 15 de noviembre del 2002, mediante el cual se autoriza la reestructuración orgánica del Sistema de Transporte Colectivo, con vigencia a partir del 16 de noviembre de 2002. Coordinación General de Modernización administrativa.

OTRAS DISPOSICIONES

Ordenanza de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, para la seguridad en el Sistema de Transporte Colectivo, Metro, presentada por la Comisión de Gobierno. G.O. 6-I-93.

Términos de referencia para la elaboración de Programas Internos de Protección Civil TRPC-001-1998 G.O. 9-IX-98

Lineamientos para la adquisición de equipos, programas y sistemas de cómputo, contratación de servicios para el desarrollo de programas y sistemas; así como de adquisición de accesorios

y demás bienes e instrumentos que estén integrados por componentes electrónicos que controlen o tengan como referencias fechas para su operación. D.O. 10-IX-98.

Estatuto Orgánico del Sistema de Transporte Colectivo. G.O.11-V-99.

Lineamientos para determinar el grado de integración de los bienes o servicios de importación a que se sujetarán los convocantes y los criterios para la disminución u omisión del porcentaje de integración nacional. G.O. 27-V-99

Formatos y documentos relacionados con el transporte público de pasajeros y de carga y tránsito vehicular, así como permisos de publicidad en el transporte, de acuerdo a lo establecido en el artículo quinto transitorio de la Ley de Transporte del Distrito Federal.G.O.10-VI-99.

Programa de Protección Civil para el Distrito Federal. G.O. 15-IX-99.

Aviso por el que se hace del conocimiento de los concesionados y prestadores del servicio los formatos relativos a los estudios técnicos que deberán ser considerados para presentar su propuesta de fijación de las tarifas del servicio público de transporte de pasajeros. G.O.26-III-02.

Programa Nacional de Normalización 2000. D.O. 31-III-00.

Lineamientos de operación de los Centros de Transferencia Modal del Distrito Federal. G.O. 11-IV-00.

Lineamientos en Materia de Publicidad, Propaganda, Publicaciones Oficiales y en Administración Pública del Distrito Federal. G.O. 25-V-00.

Lineamientos Generales para el Control del Acceso de Cortesía a la Red de Servicio del Sistema de Transporte Colectivo. G.O. 17-VIII-00.

Nombramiento del C. Javier González Garza, como Director General del Organismo Público Descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivo. G.O. 6-II-01

Aviso por el cual se da a conocer la circular número uno que contiene la normatividad en materia de administración de recursos. G.O. 20-III-01

Programa de Obra Pública 2001 G.O- 29-III-01

Sistema Nacional de Seguridad Pública (Convenio de Coordinación 2001) G.O. 5-VI-01

Bases para Instituir la Presea "Ing. Juan Manuel Ramírez Caraza" del Sistema de Transporte Colectivo, Organismo Descentralizado del Gobierno del Distrito Federal. G.O. 7-VII-01.

Aviso por el que se da a conocer el incremento en el importe de las tarifas aplicables al Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el Distrito Federal, en las modalidades del Sistema de

Transporte Colectivo "Metro", del Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal y de la Red de Transporte de Pasajeros G.O. 27-XII-01

Concurso Público Nacional Para el otorgamiento del Permiso Administrativo Temporal Revocable, respecto a los Espacios Publicitarios en los Bienes del Dominio Público del D.F. destinados al S.T.C. G.O.14-III-02

Lineamientos para la inversión de los recursos provenientes de las Disponibilidades Presupuestales de las Dependencias y Entidades durante los Ejercicios Fiscales G.O. 26-III-02

Aviso a los Concesionarios y Prestadores de Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el D.F. por lo que se dan a conocer los Formatos de las Estructuras de Costos de Operación para la recepción de sus Propuestas de Modificación de la Tarifa G.O.26-III-02

Reglas de carácter general para el dictamen del cumplimiento de las obligaciones fiscales establecidas en el Código Financiero del Distrito Federal. G.O. 6-VI-02.

Reglas Generales para los Servicios de Tesorería del Gobierno del D.F. G.O. 20-VI-02

Programa de Verificación Vehicular para el segundo semestre del año 2002 G.O. 27-VI-02

Guía de Compras Consolidadas y/o Centralizadas del Gobierno del D.F. G.O. 16-VIII-02

Programa de Salud al 2006 G.O. 22-VIII-02

Lineamientos que las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública del D.F. deberán observar para la integración y remisión vía electrónica de carpetas, información o documentación con relación a los Órganos Colegiados, Comisiones o Mesas de Trabajo. G.O. 29-VIII-02

Lineamientos Generales para la observancia de la Ley de Entrega-Recepción de los Recursos de La Administración Pública del D.F. G.O. 19-IX-02

Punto de Acuerdo en relación con los Bandos que ha expedido el Jefe de Gobierno del Distrito Federal. G.O. 19-IX-02

Lineamientos para otorgar el pago por concepto de Aguinaldo al Personal de Confianza Mandos Medios y superiores (Universos M Y S), así como al Personal de enlace y Líder Coordinadores (Universos K Y L) de la Administración Pública del D.F. Correspondiente al A 2002 G.O. 26-XI-02

Lineamientos Normativos por medio de los cuales se otorgan Vales de Despensa de Fin Año 2002, al Personal de Base Sindicalizado, de Lista de Raya Base Sindicalizado, cuyas remuneraciones sean cubiertas con cargo al Capítulo 1000 del Clasificador por Objeto Gasto del Gobierno del D.F. activos al 30 de Noviembre de 2002 G.O.V28-XI-02



V. ATRIBUCIONES

Decreto por el que se crea el organismo público descentralizado, denominado Sistema de Transporte Colectivo:

Artículo 1o.- Se instituye un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios que se denominará "Sistema de Transporte Colectivo", con domicilio en el Distrito Federal y cuyo objeto será la construcción, mantenimiento, operación y explotación de un tren con recorrido subterráneo, superficial y elevado, para el transporte colectivo de pasajeros en la zona metropolitana de la Ciudad de México, áreas conurbadas de ésta y del Estado de México. Asimismo, dicho Organismo tiene por objeto la adecuada explotación del servicio público de transporte colectivo de personas mediante vehículos que circulen en la superficie y cuyo recorrido complementa el del tren subterráneo.

Artículo 2o.- El patrimonio de Sistema de Transporte Colectivo se constituirá con los inmuebles, numerario, muebles y demás bienes que le destine y entregue el Departamento del Distrito Federal, así como los que el propio organismo adquiera en el futuro.

Artículo 3o.- El Sistema de Transporte Colectivo, podrá utilizar las vías públicas y otros inmuebles cuyo uso le conceda el Departamento del Distrito Federal ya sea en la superficie o en el subsuelo, para sus instalaciones, servicios y actividades, acatando las disposiciones legales reglamentarias a que está sujeto el régimen de dichos bienes.

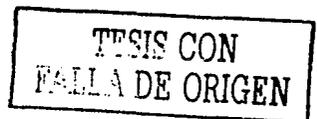
Artículo 4o.- La dirección y administración de Sistema de Transporte Colectivo estarán a cargo de un Consejo de Administración que se integrará con los siguientes consejeros propietarios:

- A).- El Jefe del Departamento del Distrito Federal, quien tendrá el carácter de Presidente del Consejo y en caso de empate, tendrá voto de calidad;
- B).- Un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- C).- Un representante de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes;
- D).- El director general de Nacional Financiera, S.N.C.;
- E).- Tres representantes del Departamento del Distrito Federal que designará el titular del mismo; y
- F).- Se invitará al Gobierno del Estado de México para que designe un representante;
- G).- Derogado;

Por cada Consejero Propietario deberá designarse un suplente.

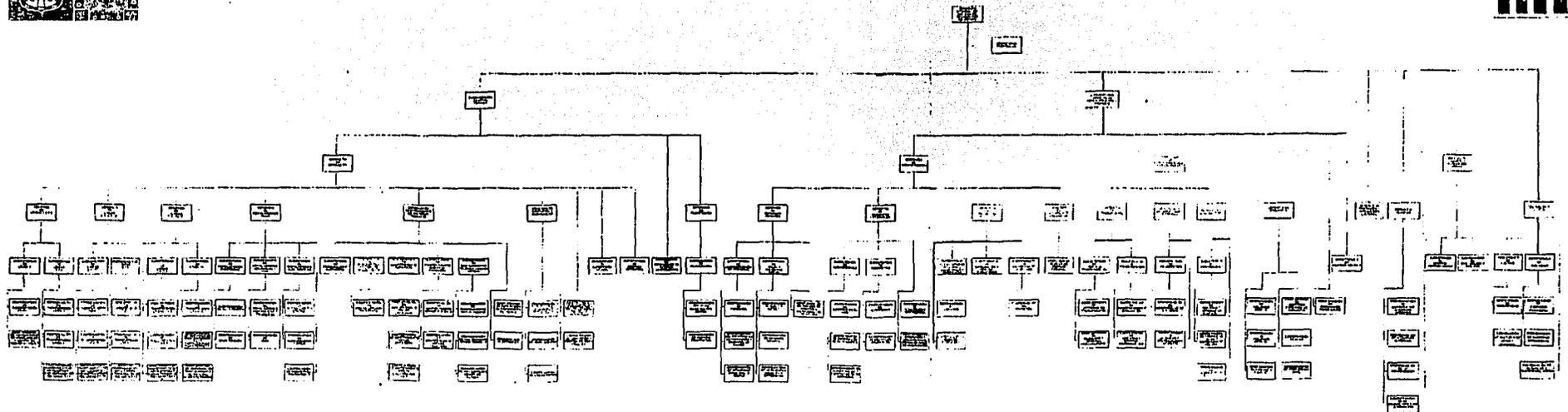
El Jefe del Departamento del Distrito Federal, podrá delegar su representación en la persona que designe.

El Presidente del Consejo nombrará al secretario del mismo.





ORGANIGRAMA GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO



OFICIO: OM/1883/2002 DEL 7 DE DICIEMBRE DE 2002
EMITIDO POR LA OFICINA MAYOR DEL GOBIERNO
DEL D.F.
DICTAMEN: 337002

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN