



**Plan Institucional 2014-2018 de**  
**SISTECOZOME**

**Contenido**

Antecedentes.....	3
Introducción .....	3
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo .....	5
Misión y visión institucional .....	6
Misión Institucional .....	6
Visión de futuro.....	6
Valores y principios que caracterizan nuestra institución.....	6
Diagnóstico de la organización .....	8
• Estructura organizacional .....	8
• Recursos Humanos .....	8
• Recursos Financieros .....	10
• Servicios Generales.....	11
• Transparencia y rendición de cuentas .....	11
Problemas y oportunidades .....	12
• Problemas relevantes .....	12
• Análisis de causalidades .....	13
• Áreas de oportunidad .....	14
Objetivos institucionales y estrategias.....	15
Objetivos .....	15
Estrategias .....	18
Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación .....	20
Indicadores de desempeño .....	20
Anexos.....	26
Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. ....	26
Bibliografía.....	27
Directorio.....	28

## Antecedentes

### Introducción

El presente Plan Institucional se elabora en el marco de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios y en su respectivo Reglamento en el Título Tercero Capítulo III que habla sobre la Planeación de la Gestión Institucional, en su artículo 67 donde se establece la obligación por la que todas las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo se comprometen a participar en la elaboración del Plan General, mediante la elaboración de un Plan Institucional.

Como instrumento de orientación, el Plan Institucional está constituido de la declaración clara, coherente y ordenada de las políticas, objetivos, metas y estrategias que dictarán las decisiones de la dependencia. Asimismo, contempla las acciones específicas que serán gestionadas por la institución durante el periodo sexenal, las cuales deberán enfocarse en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el *PED 2013-2033* y los programas derivados de los sectores del mismo.

El contenido del presente documento incluye, antes que nada, el marco jurídico de la dependencia, así como la coordinación de sus funciones con el Plan Estatal de Desarrollo. Además, contempla la misión, visión y los valores institucionales que definen al organismo. Del mismo modo, se presenta un diagnóstico exhaustivo de la institución, detectando los problemas principales y realizando un énfasis en las oportunidades para corregirlos, a través de los objetivos institucionales, las estrategias y los mecanismos gestionados para dar seguimiento al Plan.

Las acciones destinadas a la instrumentación y evaluación del Plan Institucional complementarán la operación del sistema del Gobierno del Estado de Jalisco para formar un modelo integral de bienestar y desarrollo. Por ende, se generará información de manera continua que permita tomar decisiones estratégicas y sustentadas en la orientación de gobierno.

## Marco Jurídico

Ley de movilidad.

Titulo quinto, capitulo XIV

**Artículo 161.** Los organismos públicos descentralizados del Ejecutivo del Estado cuyo objeto sea la prestación del servicio público colectivo de pasajeros, sólo podrán prestar el servicio en las rutas, en los horarios, con la frecuencia y en las paradas que convengan con la Secretaría. Los organismos públicos descentralizados por ningún motivo podrán constituir una competencia ruinosa para los concesionarios de ruta o corredor del servicio público de transporte de pasajeros colectivo o masivo.

En el caso que sea insuficiente o no cuenten con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar el servicio, dichos organismos públicos descentralizados podrán celebrar contratos de subrogación con particulares para dicho efecto, exclusivamente en la modalidad de transporte colectivo urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y rural, reservándose estos organismos la titularidad y administración de las rutas, así como el despacho y la supervisión del servicio en las mismas, que les sean asignadas por la Secretaría.

La Ley Orgánica del Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana en su Capítulo Primero:

**Artículo 1.-** Se crea un organismo público descentralizado con patrimonio y personalidad jurídica propios que se denomina "Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana" , cuyos fines son administrar y operar sistemas de transportación urbana, suburbana e interurbana concordantemente con los planes estatales y regionales del desarrollo urbano, en las modalidades que convengan al interés colectivo

## Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo

De acuerdo a las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo a la SISTECOZOME y otros ordenamientos legales, en la tabla siguiente se detallan los objetivos y estrategias de los Programas Sectoriales y Transversales del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033, a los que el presente Plan Institucional contribuirá a su cumplimiento.

Ordenamiento legal	Atribución	Programa Sectorial o transversal	Objetivo	Estrategia
ACTA CONSTITUTIVA	Administrar y operar sistemas de transportación urbana, suburbana e interurbana concordantemente con los planes estatales y regionales de desarrollo urbano, en las modalidades que convengan al interés colectivo.	MOVILIDAD SUSTENTABLE	Objetivo 2: Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	2.2. Mejorar la calidad del servicio de transporte público
LEY DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE JALISCO	Celebrar contratos de subrogación con particulares para dicho efecto, exclusivamente en la modalidad de transporte colectivo urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y rural, reservándose estos organismos la titularidad y administración de las rutas, así como el despacho y la supervisión del servicio en las mismas	MOVILIDAD SUSTENTABLE	Objetivo 2: Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	2.2. Mejorar la calidad del servicio de transporte público

## Misión y visión institucional

En este capítulo se da cuenta de la redacción final de la misión de SISTECOZOME, esto acorde con la normatividad aplicable a la que ya se hizo referencia en el capítulo anterior; y de la visión que estará guiando su operación durante el presente sexenio. Se aspira que esta visión sea una realidad al concluir el año 2018.

### Misión Institucional

Somos un Organismo Público Descentralizado responsable de brindar a nuestros usuarios un servicio de calidad en el transporte urbano; puntual, seguro, eficiente con personal capacitado, respetando el medio ambiente e innovando los esquemas de servicio.

### Visión de futuro

- Ser una empresa del transporte público modelo a nivel nacional que se caracterice por su vanguardia, eficiencia en el servicio con un enfoque humano y sustentable.

## Valores y principios que caracterizan nuestra institución

### *Responsabilidad:*

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

### *Seguridad:*

Es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad.

### *Tolerancia:*

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias

### *La cortesía:*

Demostración, acto o cosa con que se manifiesta amabilidad y buena educación.

### *La puntualidad:*

Es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida

### *La Lealtad:*

Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien.

*Calidad:*

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

*Eficiencia:*

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

*Eficacia:*

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

*Honestidad:*

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

*Profesionalismo:*

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

*Confianza:*

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

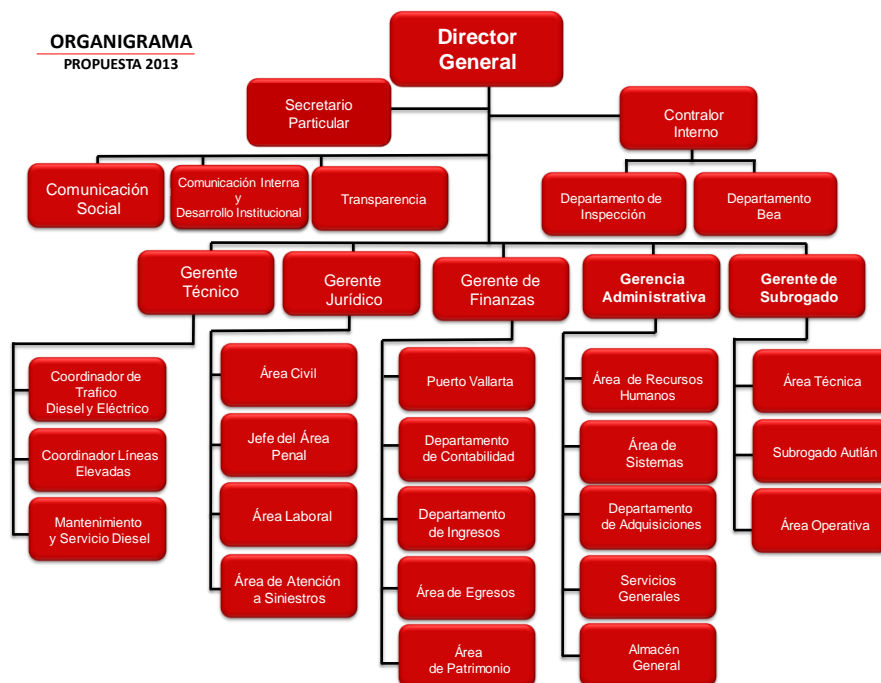
*Disciplina:*

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

## Diagnóstico de la organización

En este capítulo se presentan los resultados más relevantes del diagnóstico realizado para conocer y reconocer mejor la situación que guarda SISTECOZOME, tanto en cuanto a su estructura, procesos y recursos; como a las principales problemáticas que le aquejan, y que le limitan en que se alcance la visión.

### ✚ Estructura organizacional



Actualmente el organigrama con el que se viene trabajando, se encuentra en proceso de aprobación por la Junta de Consejo de administración

### ✚ Recursos Humanos



Nombre de la dependencia: **SISTECOZOME**

**Recursos Humanos**

1. ¿Cuál es la cantidad total de personal que tiene la dependencia a mediados del año 2014?

542	Total de Personal
461	1) Total Hombres
81	2) Total Mujeres

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlo en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

2. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta anterior, anote el personal específico el régimen de contratación y sexo, conforme a la siguiente tabla.

Sexo	Total de personal	Personal por régimen de contratación				
		Confianza	Base o Sindicalizado	Eventual	Honorarios	Otro
1. Hombres	461	46	358	57	NS	NS
2. Mujeres	81	15	63	3	NS	NS
3. Total	542	61	421	60	NS	NS

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlo en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

3. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando la institución de seguridad social en la que se encontraba registrado, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por institución de seguridad social* en la que se encuentra registrado				
		Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	Pensiones del estado de Jalisco (IPEJAL)	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Otra institución de Seguridad Social	Sin seguridad social
1. Hombres	461	NS	404	461	NS	NS
2. Mujeres	81	NS	78	81	NS	NS
3. Total	542	NS	482	542	NS	NS

\* No confundir con Servicio de Salud. La Seguridad social se refiere a la institución que garantiza los medios para la subsistencia de los individuos y sus familias ante eventualidades como accidentes o enfermedades, o ante circunstancias socialmente reconocidas como la vejez (pensión).

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlo en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

El personal eventual no se encuentra registrado en Pensiones del Estado hasta que se les otorga la base

4. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando el rango de edad y sexo, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por rango de edad						
		18 a 24 años	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 39 años	40 a 44 años	45 a 49 años	50 años o más
1. Hombres	461	13	32	35	67	72	66	176
2. Mujeres	81	4	11	10	6	17	15	18
3. Total	542	17	43	45	73	89	81	194

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlo en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

5. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando el rango de ingresos y sexo, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por percepciones brutas mensuales							
		Sin paga	De 1 a 5,000 pesos	De 5,001 a 10,000 pesos	De 10,001 a 15,000 pesos	De 15,001 a 20,000 pesos	De 20,001 a 25,000 pesos	De 25,001 a 30,000 pesos	Más de 30,001 pesos
1. Hombres	461	NS	1	415	26	9	3	1	6
2. Mujeres	81	NS	NS	69	69	1	NS	NS	NS
3. Total	542	NS	1	484	37	10	3	1	6

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlo en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

5. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando el último nivel de escolaridad concluido y sexo, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por nivel educativo							
		Ninguno o preescolar	Primaria	Secundaria	Técnica /comercial	Preparatoria	Licenciatura	Maestría	Doctorado
1. Hombres	461	NS	96	194	40	74	55	2	NS
2. Mujeres	81	NS	7	19	19	17	19	NS	NS
3. Total	542	NS	103	213	59	91	74	2	NS

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlos en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

6. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando la antigüedad de servicio en la dependencia y sexo, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por antigüedad						
		0 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 años o más
1. Hombres	461	186	53	54	75	62	26	5
2. Mujeres	81	21	16	18	18	6	1	1
3. Total	542	207	69	72	93	68	27	6

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlos en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

## Recursos Financieros

### Recursos Presupuestales

7. De acuerdo a la información presupuestal de la dependencia especificar el total de egresos al cierre de año por objeto de gasto.

Año	Total de egresos por cada capítulo de Clasificador por Objeto de Gasto						
	Servicios personales	Materiales y suministros	Servicios generales	Subsidios y transferencias	Adquisición de bienes muebles e inmuebles	Obras públicas	Resto de los capítulos
	Capítulo						
	1000	2000	3000	4000	5000	6000	7000
2011	110425307	69648246	21313825	NS	1149386	NS	29000000
2012	116542231	67198380	49802432	NS	6651705	NS	37000000
2013	116368504	64657986	51004505	NS	4406560	NS	32021000

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlos en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

8. De acuerdo a la información presupuestal de la dependencia especificar el total de presupuesto por año por fuente

Año	Total de ingresos por fuente				
	Presupuesto público estatal	Ingresos propios	Fondos o presupuesto federal	Otros	Total
2011	NS	190121260	NS	NS	190121260
2012	NS	174883017	NS	NS	174883017
2013	NS	131560715	NS	NS	131560715

Comentarios u observaciones específicos (en caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, anotarlos en el siguiente espacio, de lo contrario dejarlo en blanco).

## Servicios Generales

### SERVICIOS GENERALES

Tipo de unidad	Cantidad	Año de la Unidad	Condiciones de la unidad	Marca	Ubicación	Propietario
TROLEBUS	35	SE DESCONOCE	REGULARES	SE DESCONOCE	GUADALAJARA	SISTECOZOME
DIESEL	27	2007	REGULARES	MERCEDES BENZ	GUADALAJARA	SISTECOZOME
DIESEL	58	2009	BUENAS	MERCEDES BENZ	GUADALAJARA	SISTECOZOME
DIESEL	1	2010	BUENAS	DINA	GUADALAJARA	SISTECOZOME
DIESEL	10	2010	BUENAS	INTERNACIONAL	GUADALAJARA	SITEUR
DIESEL	40	2015	EXCELENTES	INTERNACIONAL	GUADALAJARA	SISTECOZOME
DIESEL	90	VARIOS	CHATARRA	VARIOS	OSITO 1 GUADALAJ	SISTECOZOME
DIESEL	40	VARIOS	CHATARRA	VARIOS	DAD PUERTO VALLA	SISTECOZOME
DIESEL	14	VARIOS	REGULARES	VARIOS	DAD PUERTO VALLA	SISTECOZOME

315

315

## Bienes Muebles

+

No.	Subestacion	Domicilio	Tipo de construcción	Sup. Construcción
1.-	PATRIA	AV. PATRIA NO. 2653	SUPERFICIAL	90.98MT2
2.-	DIV. DEL NORTE	AV. CIRCUNVALACION NO. 1373	SUPERFICIAL	112.15 MT2
3.-	CALZADA	CALZ. INDEPENDENCIA NO. 1534	SUPERFICIAL	146.36 MT2
4.-	IGUALDAD	IGUALDAD NO. 225	SUPERFICIAL	116.42 MT2
5.-	OBrero	CALZ. DEL OBRERO NO. 2022	SUPERFICIAL	102.25 MT2
6.-	SN. IGNACIO	SN. IGNACIO NO. 2369	SUPERFICIAL	87.92 MT2
7.-	COLON	COLON NO. 1307 A	SUPERFICIAL	131.25 MT2
8.-	CUBILETE	CUBILETE NO. 2975	SUPERFICIAL	107.37 MT2
9.-	L. CARDENAS	CALZ. L. CARDENAS NO. 2111	SUPERFICIAL	99.46 MT2
10.-	GLEZ. GALLO	SALVADOR L. CHAVEZ S/NO.	SUPERFICIAL	83.65 MT2
11.-	RIO ANTIGUA	RIO ANTIGUA NO. 1028	SUPERFICIAL	85.25 MT2
12.-	ARCOS	ARCOS Y VALLARTA	SUBTERRANEA	113.40 MT2
13.-	CHAPULTEPEC	AV. CHAPULTEPEC Y AV. HIDALGO	SUBTERRANEA	126.97 MT2
14.-	JUAREZ	AV. FEDERALISMO ( EST. JUAREZ )	SUBTERRANEA	114.00 MT2
15.-	L. PORTILLO	V. GUERRERO Y D. RODRIGUEZ	SUBTERRANEA	129.80 MT2
16.-	B. DOMINGUEZ	B. DOMINGUEZ NO. 287	SUPERFICIAL	100.94 MT2
17.-	REPUBLICA I	REPUBLICA NO. 1756	SUPERFICIAL	77.86 MT2
18.-	REPUBLICA II	REPUBLICA NO. 1752	SUPERFICIAL	77.50 MT2
19.-	S. MORENA	SIERRA MORENA NO. 1111	SUPERFICIAL	100.03 MT2
20.-	HUENTITAN	CALZ. INDEPENDENCIA NO. 3980	SUPERFICIAL	80.00 MT2
21.-	HOSPITAL	PLAZOLETA O.P. MUNICIPALES	SUBTERRANEA	145.90 MT2
22.-	MEXICALTZINGO	MEXICALTZINGO Y AV. 16 DE SEPT.	SUBTERRANEA	83.24 MT2
23.-	H. DE NACOZARI	GOB. CURIEL Y RUISEÑOR	SUBTERRANEA	154.80 MT2
24.-	RASTRO	18 DE MARZO Y GOB. CURIEL	SUBTERRANEA	152.69 MT2
25.-	MIRAVALLE	GOB. CURIEL Y ARTES PLASTICAS	SUPERFICIAL	87.74 MT2
26.-	EL BATAN	A. OBREGON NO.262	SUPERFICIAL	86.42 MT2
27.-	TRANSITO	GLORIETA TRANSITO	SUBTERRANEA	148.86 MT2
28.-	ARISTA	ARISTA NO. 973	SUPERFICIAL	77.00 MT2
29.-	LA CAMPANA	COLON Y NVA. GALICIA	SUBTERRANEA	146.87 MT2
30.-	PALMA SOLA	8 DE JULIO NO. 2861	SUPERFICIAL	80.50 MT2
31.-	D 5	PASEO LOMA NORTE No. 8925		400.00 MT2
32.-	D-1	ABUNDANCIA NO. 1487.	SUPERFICIAL	PROX. 5,000.00 MT2
33.-	SAN PATRICIO	BATALLON DE SAN PATRICIO S/N	SUPERFICIAL	SIN DATOS
34.-	ROUTE-400	REPUBLICA 2056	SUPERFICIAL	SIN DATOS
35.-	D-1	AV. LAS PALMAS S/N P. VALLARTA	SUPERFICIAL	PROX. 259 MT2
36.-	D-2	MURGUIA S/N P. VALLARTA	SUPERFICIAL	SIN DATOS

## Transparencia y rendición de cuentas

Se creó la unidad de Transparencia del Organismo Público Autónomo denominado SISTECOZOME, en la cual entre las funciones lleva a cabo la recepción y resolución de solicitudes de información pública además de promover la cultura de la transparencia y el derecho a la información, así como orientar y facilitar al público la consulta y acceso a la información pública.

Del 01 de marzo del 2013 al día 17 de octubre de 2014 se recibieron 126 solicitudes de información, contestadas en tiempo y forma.

### **Problemas y oportunidades**

A continuación se presenta la relación de los principales problemas que afectan la operación de la institución, mismo que se han identificado a partir del análisis del diagnóstico y los talleres de planeación realizados en el marco de la integración del presente documento:

#### Problemas relevantes

- *Deficiente calidad en el servicio*

Los Operadores se encuentran en proceso de capacitación por lo que el servicio no es completamente adecuado ya sea por la conducción de la unidad o el trato al usuario.

- *Prolongados tiempos de espera*

Los tiempos de espera son prolongados por lo que los usuarios utilizan un medio de transporte alternativo, lo que afecta la recaudación del SISTECOZOME

- *Inadecuadas instalaciones de la Empresa*

Las instalaciones de la empresa así como el mobiliario no se encuentran en un estado óptimo, por lo que afecta a la motivación y eficacia del personal

- *Obsolescencia de los sistemas de administración*

Los sistemas administrativos se encuentran obsoletos ya que no han sido renovados conforme a las últimas tecnologías, lo que resta eficiencia en los procesos

### ✚ Análisis de causalidades

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

- *Deficiente calidad en el servicio*
  - Falta de unidades en mejor estado
  - Actitud de los operadores
- *Prolongados tiempos de espera*
  - Falta de unidades disponibles para brindar el servicio
  - Falta de reestructuración en las rutas, adecuadas al crecimiento de la ciudad
- *Inadecuadas instalaciones de la empresa*
  - Las oficinas se encuentran en el Depósito 1, el cual funge como taller y depósito de unidades, tanto en circulación como chatarra.
  - No se cuentan con los espacios adecuados para funciones de oficina
  - No se cuentan con los recursos para la renovación del mobiliario de oficina.
- *Obsolescencia de los sistemas de administración*
  - Falta de tecnologías para eficientar los procesos
  - Falta la implementación de programas o sistemas administrativos para la optimización de los procesos administrativos

### ✚ Áreas de oportunidad

En el ejercicio referido antes, también se identificaron los principales recursos, con los que cuenta la dependencia, y que se deberá procurar su correcto aprovechamiento para cumplir con la misión y visión.

- *Experiencia del personal*

El personal que labora en SISTECOZOME, cuenta con la experiencia en manejo de los procesos lo que le ayuda a la buena implementación de los mismos, acortando tiempo y minimizando costos administrativos.

- *Renovación del parque vehicular*

Actualmente nos encontramos en un proceso de renovación del parque vehicular con la adquisición de 60 unidades, que paulatinamente irán sustituyendo las unidades con una antigüedad mayor a los 6 años.

## Objetivos institucionales y estrategias

### Objetivos

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

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

Tabla. Objetivos de tipo sustantivo.

Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia		Plan Institucional	Programas PED 2013-2033		
Atribución	Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución	Objetivo de tipo sustantivo	Estrategia	Objetivo	Programa
Administrar y operar sistemas de transportación urbana, suburbana e interurbana concordantemente con los planes estatales y regionales de desarrollo urbano, en las modalidades que convengan al interés colectivo	Transporte urbano de usuarios	Incrementar el número de usuarios del transporte público	Mejoramiento de la calidad del servicio	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	MOVILIDAD SUSTENTABLE

Celebrar contratos de subrogación con particulares para dicho efecto, exclusivamente en la modalidad de transporte colectivo urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y rural, reservándose estos organismos la titularidad	Celebración de contratos de subrogación	Administrar y refrendar los contratos de subrogación por unidades	Mejoramiento de la calidad del servicio	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	MOVILIDAD SUSTETABLE
Administración de las rutas, así como el despacho y la supervisión del servicio en las mismas	Supervisión del servicio de subrogación	Evaluación de las unidades subrogadas	Mejoramiento de la calidad del servicio	Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	MOVILIDAD SUSTENTABLE



Tabla. Objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional		Programa sectorial de <i>Desarrollo Institucional y Gobierno Efectivo</i>	
Problema relevante	Objetivo de tipo adjetivo	Política transversal	Objetivo
Deficiente calidad en el servicio	Mejoramiento del servicio otorgado	Calidad y atención al público	Mejoramiento de la percepción ciudadana sobre el actuar del gobierno
Prolongados tiempos de espera	Reducción de los tiempos de espera	Calidad y atención al público	Mejoramiento de la percepción ciudadana sobre el actuar del gobierno
Inadecuadas instalaciones de la empresa	Mejoramiento de las instalaciones de la empresa	Calidad y atención al público	Mejoramiento de la percepción ciudadana sobre el actuar del gobierno
Obsolescencia de los sistemas administrativos	Actualización de los sistemas administrativos	Capacitación	

## Estrategias

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo sustantivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1.Incrementar el número de usuarios transportados	1.1. Aumento de parque vehicular 1.2. Mejoramiento en la calidad del servicio 1.3 Reducción de los tiempos de espera
2.Tramitar y refrendar contratos de subrogación	2.1.Optimizar tramites 2.2. Bajar costos en Tramites
3.Evaluacion de unidades subrogadas	3.1. Incrementación del personal de inspección 3.2.Elevacion de estándares de inspección

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1. Mejoramiento de la calidad del servicio	1.1. Mejorar y adecuar las unidades que otorgan el servicio 1.2. Capacitación y sensibilización de los operadores de transporte público
2. Reducción de los tiempos de espera	2.1. Aumentar el parque vehicular 2.2. Restructurar las rutas disponibles 2.3. Adecuación de rutas al nuevo modelo de transporte
3. Mejoramiento de las instalaciones	3.1. Adecuación de los espacios asignados como oficinas 3.2. Renovación del mobiliario de oficina 3.3. Reingeniería del área de taller
4. Obsolescencia de los sistemas administrativos	4.1. Implementación de tecnologías para eficientar procesos 4.2. Cursos y actualización constante del personal administrativo

## Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación

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

### Indicadores de desempeño

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

Objetivo	Nombre del indicador
Incrementar el número de usuarios de transporte público	Tasa de variación anual de los usuarios del servicio de transporte público brindado por el SISTECOZOME
Administrar y refrendar los contratos de subrogación por unidades	Tasa de variación anual de en el refrendo de contratos de subrogación
Evaluación de las unidades subrogadas	Tasa de variación anual de operativos para evaluación de unidades subrogadas

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

Objetivo	Nombre del indicador
Mejoramiento del servicio otorgado	Tasa de variación anual de las quejas recibidas por inconformidades de los usuarios del SISTECOZOME
Reducción de los tiempos de espera	Promedio del tiempo de espera de los usuarios del SISTECOZOME
Mejoramiento de las instalaciones de la empresa	Porcentaje de áreas de la empresa mejoradas
Actualización de los sistemas administrativos	Porcentaje de sistemas administrativos renovados

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

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de actualización
<b>Tasa de variación de los usuarios del servicio de transporte público brindado por el SISTECOZOME</b>	Mide el grado crecimiento anual de usuarios de los del servicios de transporte público prestados por el SISTECOZOME.	$\left[ \frac{\text{[número de usuarios del servicio prestado por el SISTECOZOME en el año } n+1 \text{ / número de usuarios del servicio prestado por el SISTECOZOME unidades de monitoreo en el año } n] - 1}{1} \right] * 100$	Tasa	Ingresos	Anual
<b>Tasa de variación en el refrendo de contratos de subrogación</b>	Este indicador mide la variación anual de los refrendos de contratos de subrogación	$\left[ \frac{\text{[número de refrendos de contratos de subrogación en el año } n+1 \text{ / número de usuarios unidades de monitoreo } n] - 1}{1} \right] * 100$	Tasa	Subrogado	Anual
<b>Tasa de variación de los operativos efectuados para evaluación de unidades subrogadas</b>	Mide la variación anual en los operativos de evaluación de unidades subrogadas	$\left[ \frac{\text{[Número de operativos de evaluación efectuados en el año } n+1 \text{ / Número de operativos de evaluación efectuados en el año } n] - 1}{1} \right] * 100$	Tasa	Subrogado	Anual

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

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de actualización
<b>Tasa de variación de las quejas recibidas por inconformidades de los usuarios del SISTECOZOME</b>	Mide el comportamiento de los reportes que se reciben de parte de los usuarios por inconformidades en el servicio prestado.	$\frac{[(\text{Número de operativos de evaluación efectuados } n+1 / \text{Número de operativos de evaluación efectuados } n) - 1] * 100}{}$	Tasa	Contraloría interna	Anual
<b>Promedio del tiempo de espera de los usuarios del SISTECOZOME</b>	Este indicador mide el tiempo de espera promedio que el usuario aguarda para abordar la unidad de transporte público de las rutas del SISTECOZOME	$\frac{\text{Sumatoria de los promedios de espera por ruta}}{\text{Cantidad total de rutas}}$	Minutos	Coordinación de Tráficos	
<b>Porcentaje de áreas de la empresa mejoradas</b>	<p>Mide el porcentaje de áreas mejoradas físicamente respecto del total de áreas que conforman el SISTECOZOME (11)</p> <p>Se denominan áreas mejoradas aquellas que han tenido mantenimiento</p>	$\frac{\text{Cantidad de áreas mejoradas}}{\text{Cantidad total de áreas}} * 100$	Porcentaje	Área de servicios Generales	Anual

	continuo como áreas verdes, pintura de oficinas.				
<b>Porcentaje de sistemas administrativos renovados</b>	Mide el porcentaje de sistemas administrativos en los que se aplico alguna renovación respecto del total de sistemas administrativos que actualmente se encuentran operando	(Cantidad de sistemas administrativos renovados / Cantidad total de sistemas administrativos operando) *100	Porcentaje	Gerencia administrativa	Anual

## Metas

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

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Incrementar el número de usuarios de transporte público	Tasa de variación anual de los usuarios del servicio de transporte público brindado por el SISTECOZOME	14165755 usuarios	10 %	5%	5%	5%
Administrar y refrendar los contratos de subrogación por unidades	Porcentaje de contratos de subrogación refrendados anualmente	1300 refrendos	100%	100%	100%	100%
Evaluación de las unidades subrogadas	Tasa de variación anual de operativos para evaluación de unidades subrogadas	65 operativos	10%	5%	5%	%

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

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Mejoramiento del servicio otorgado	Tasa de variación anual de las quejas recibidas por inconformidades de los usuarios del SISTECOZOME	180 quejas	-10%	-5%	-5%	-5%
Reducción de los tiempos de espera	Promedio del tiempo de espera de los usuarios del SISTECOZOME	6 minutos	5.4	5.1	4.86	4.86
Mejoramiento de las instalaciones de la empresa	Porcentaje de áreas de la empresa mejoradas *	0 Áreas mejoradas	10%	10%	10%	10%
Actualización de los sistemas administrativos	Porcentaje de sistemas administrativos renovados**	0 Sistemas administrativos mejorados	50	100%	100%	100%

\*Total de áreas del SISTECOZOME: 11

\*\* Total de sistemas administrativos con los que cuenta SISTECOZOME



## Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño

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

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

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
Incrementar el número de usuarios transportados	Aumento de parque vehicular	X	-	-	-	-
	Mejoramiento en la calidad del servicio	X	x	x	x	X
	Reducción de los tiempos de espera	X	x	-	-	-
Tramitar y refrendar contratos de subrogación	Optimizar tramites	x	x	x	x	x
Evaluación de unidades subrogadas	Incrementación del personal de inspección	-	x	x	x	x
	Elevación de estándares de inspección	x	x	x	x	x

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

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
Mejoramiento de la calidad del servicio	Mejorar y adecuar las unidades que otorgan el servicio	X	X	-	-	-
	Capacitación y sensibilización de los operadores de transporte publico	X	X	-	-	-
Reducción de los tiempos de espera	Aumentar el parque vehicular	X	-	-	-	-
	Reestructurar las rutas disponibles	-	X	-	-	-
	Adecuación de rutas al nuevo modelo de transporte	-	X	-	-	-
Mejoramiento de las instalaciones	Adecuación de los espacios asignados como oficinas	-	X	-	-	-
	Renovación del mobiliario de oficina	-	X	X	X	X
	Reingeniería del área de taller	-	X	X	X	-
Obsolescencia de los sistemas administrativos	Implementación de tecnologías para eficientar procesos	-	X	X	-	-
	Cursos y actualización constante del personal administrativo	X	X	-	-	-

## Anexos

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

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

## **Bibliografía**

Gobierno del Estado de Jalisco. Plan Estatal de Desarrollo 2013-2033. Jalisco, México.

Subsecretaría de Planeación y Evaluación. Guía Técnica para la Formulación de los Planes Institucionales Derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2013-2033. Versión 6.

Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, 2014.

Reglamento de la Ley de Planeación

La Ley Orgánica del Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.

## Directorio

LIC. JAVIER CONTRERAS GUTIERREZ  
DIRECTOR GENERAL

LIC. EDUARDO ALVARO FLORES GONZALEZ  
SECRETARIO PARTICULAR

LIC. RUBEN ALEJANDRO LEYVA CORDOVA  
GERENTE ADMINISTRATIVO

LIC. RODOLFO ACEVES FLORES  
GERENTE TECNICO

LIC. RENE NEVAREZ FIGUEROA  
GERENTE FINANZAS

MTRO. JESUS RODRIGUEZ RUIZ  
GERENTE JURIDICO

LIC. CARLOS ANTONIO ANGUIANO ZAMUDIO  
GERENTE DE SUBROGADO

LIC. CESAR FRIAS SANCHEZ  
CONTRALOR INTERNO



Plan Institucional

SISTECOZOME