



Plan Institucional 2014-2018

SITEUR

Sistema de Tren Eléctrico Urbano

Contenido

Antecedentes	4
Introducción.....	4
Marco Jurídico.....	5
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo.....	5
Misión y visión institucional.....	8
Misión Institucional.....	8
Visión de futuro	8
Valores y principios que caracterizan nuestra institución	8
Diagnóstico de la organización	8
Estructura organizacional.....	8
Recursos Humanos.....	8
Recursos Financieros.....	9
Servicios Generales	9
Tecnologías de información y comunicación.....	9
Procesos	10
Sistemas de gestión de calidad.....	11
Transparencia y rendición de cuentas.....	12
Problemas y oportunidades.....	12
Problemas relevantes.....	12
Análisis de causalidades	13
Áreas de oportunidad	14

Objetivos institucionales y estrategias	15
Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación	20
Indicadores de desempeño	20
Metas	23
Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño	24
Anexos	25
Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033.....	25
Bibliografía.....	26
Directorio	27

Antecedentes

Introducción

El presente Plan Institucional se elabora en el marco de la planeación estratégica y alineado al Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Jalisco 2013-2018; consideramos necesario establecer un plan para implementar, revisar las estrategias de la organización, adelantarnos a los cambios estructurales marcados por la situación que nos atañe, llevar a cabo las adecuaciones a la estrategia respondiendo a los cambios de entorno y de esta manera, capitalizar los aprendizajes generados con la experiencia.

Este documento contiene los antecedentes de la organización, las filosofías que nos rigen, un diagnóstico del medio en que nos movemos, dificultades y oportunidades aterrizadas en objetivos institucionales y de estrategias, con mecanismos de seguimiento y proyectos de mejoramiento del desempeño.

El Tren Eléctrico de Guadalajara, inicia operaciones en Septiembre de 1989 (Mil Novecientos Ochenta y Nueve), con la Línea 1 (Uno) del Sistema del Tren Eléctrico Urbano (SITEUR).

Su objetivo primordial, fue implementar un servicio que cubriera la demanda y necesidades de los ciudadanos debido al crecimiento de la población, mediante la prestación de un excelente servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros que fuese seguro, eficiente, ecológico y permanente.

El Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR), se integra con una estructura corporativa que coordina la operación de tres unidades de servicio: Tren Eléctrico de Guadalajara, Macrobús y Pre-tren; las cuales atienden al 12.2% (Doce punto dos por ciento), de los pasajeros que utilizan el transporte público de forma masiva, en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

Actualmente, es el transporte con mayor número de unidades de servicio, como Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco. Se creó por Decreto de Ley en Vigor el día, 14 (Catorce) de Enero de 1989 (Mil Novecientos Ochenta y Nueve).

En el año 2009, el Gobierno del Estado incorpora la unidad de servicio Macrobús al Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR), e inicia la transformación del

servicio público especializado para la movilidad general bajo un concepto corporativo. Como resultado se generaron tres cambios sustanciales:

- “ Asignar parte de la estructura administrativa del Tren Eléctrico para que se integre, a la estructura corporativa y atender las funciones de apoyo a todas las unidades de servicio.
- “ Una nueva cultura de calidad y competitividad, para focalizar e integrar al personal en torno a un proyecto de identidad común.
- “ El enfoque de movilidad intermodal para la Zona Metropolitana de Guadalajara.

La cultura del Tren Eléctrico desde su fundación, facilita la transición al modelo corporativo ahora en proceso de consolidación en el nuevo Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR).

Marco Jurídico

Decreto de Creación.

Artículo 1º. Se crea un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio, propio, denominado Sistema de Tren Eléctrico Urbano, cuyo objeto primordial es la prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros.

Artículo 3º. Las funciones del Organismo son las siguientes:

- *La administración, operación y mantenimiento del Sistema con recorrido subterráneo, superficial, y en su caso, elevado para el transporte masivo de pasajeros en las zonas urbanas del Estado de Jalisco, especialmente en la ciudad de Guadalajara y municipios conurbados adyacentes;*
- *Atender, por si o por medio de terceras personas físicas o morales a quienes otorgare las concesiones respectivas, la administración, operación y mantenimiento de otros medios de transporte, siempre y cuando se establezcan como alimentadores del tren eléctrico urbano.*
- *Otorgar concesiones a personas físicas y morales, para la operación de medios de transporte distintos al tren eléctrico urbano, que sirvan de alimentadores a dicho Sistema, en la forma y términos que se establezcan en su Reglamento Interno;*

- *Administrar, hasta por el monto señalado en el Presupuesto de Egresos que le sea autorizado, los ingresos generados por el servicio público a su cargo.*
- *Participar en el estudio, planeación y diseño de nuevas líneas de trenes eléctricos urbanos y suburbanos en el estado de Jalisco;*
- *Ejecutar o celebrar los actos jurídicos requeridos para el desempeño de sus funciones, con apego a las disposiciones legales aplicables; y*
- *Las demás que por Ley se le encomienden.*

Del Reglamento Interno de SITEUR.

Artículo 4º.- El SITEUR es un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo primordial es la eficiente prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros.

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo.

De acuerdo a las atribuciones que le confiere el Decreto de Creación del Organismo Público Descentralizado SITEUR y el Reglamento Interno del Sistema de Tren Eléctrico Urbano al Sistema de Tren Eléctrico Urbano y ordenamientos legales aplicables, 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
<p>Reglamento Interno del Sistema de Tren Eléctrico Urbano</p>	<p>Prestación del servicio, Público de transporte Urbano masivo de pasajeros.</p> <p>I. Administración Operación y mantenimiento del sistema.</p> <p>II. Atender a quien otorgue concesiones para administración, operación y mantenimiento de otros medios de transporte como alimentadores del tren eléctrico urbano.</p> <p>III. Participar, planear y diseñar nuevas líneas de trenes eléctricos urbanos y suburbanos en el estado de Jalisco.</p>	<p>Movilidad Sustentable</p>	<p>Incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.</p> <p>Aumentar el uso de medios alternativos de traslado, desincentivando el uso del automóvil</p>	<p>Incrementar la cobertura del servicio de transporte público.</p> <p>Articular la red de transporte público para permitir la multimodalidad.</p>

Misión y visión institucional

Misión Institucional

Ofrecer un transporte público masivo incluyente, salvaguardando la integridad de los pasajeros con un servicio eficiente y de calidad, amigable con el medio ambiente y buscando siempre el crecimiento y modernización del transporte en la ZMG.

Visión de futuro.

Ser el transporte público masivo de referencia, reconocido nacional e internacionalmente por ser competitivo y sustentable, mejorando la calidad de vida de los jaliscienses, otorgando un servicio puntual, eficiente, incluyente y seguro con una visión de crecimiento y modernidad.

Valores y principios que caracterizan nuestra institución

Principios

El Cliente: Consideramos al cliente interno y externo como la persona central de nuestro servicio. El compromiso de la familia SITEUR, es anticipar y satisfacer sus necesidades a diario; por lo cual estamos en la búsqueda permanente de la excelencia de nuestros procesos.

Responsabilidad Social: Somos conscientes de nuestra responsabilidad social, por ello se pretende mejorar la calidad de vida de nuestra fuerza laboral, de sus familias y las comunidades vecinas a cada una de las operaciones del SITEUR. Aplicamos una política clara en lo relativo a prácticas de empleo, salud y seguridad ocupacional; así como también la participación en la comunidad y en nuestras relaciones con los clientes y proveedores.

Desempeño Ambiental Sostenible: Combatimos por preservar el medio ambiente para las futuras generaciones, buscando el equilibrio entre el crecimiento económico y una mejora constante de nuestra gestión ambiental y responsabilidad social.

Corresponsabilidad: En SITEUR, todos tenemos la responsabilidad compartida de constreñir y mantener el rumbo de la organización, dar cumplimiento a nuestra misión, logrando un avance a diario y hacer de nuestra visión, una realidad.

Solidaridad: Se Considera una de las más grandes fortalezas del SITEUR, la unión de esfuerzos individuales, la colaboración de unos con otros para construir y alcanzar las metas de progreso que beneficien al organismo.

Valores

Servicio: Brindamos una atención oportuna y adecuada con el fin de beneficiar a otros.

Respeto: Reconocemos la dignidad y el valor de las personas a través de la aceptación de nuestros compañeros, clientes y proveedores.

Compromiso: Somos una organización comprometida con la responsabilidad social y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestro entorno.

Trabajo en Equipo: Fomentamos el compañerismo, la disponibilidad, y la comunicación entre todos los colaboradores de la empresa.

Diagnóstico de la organización

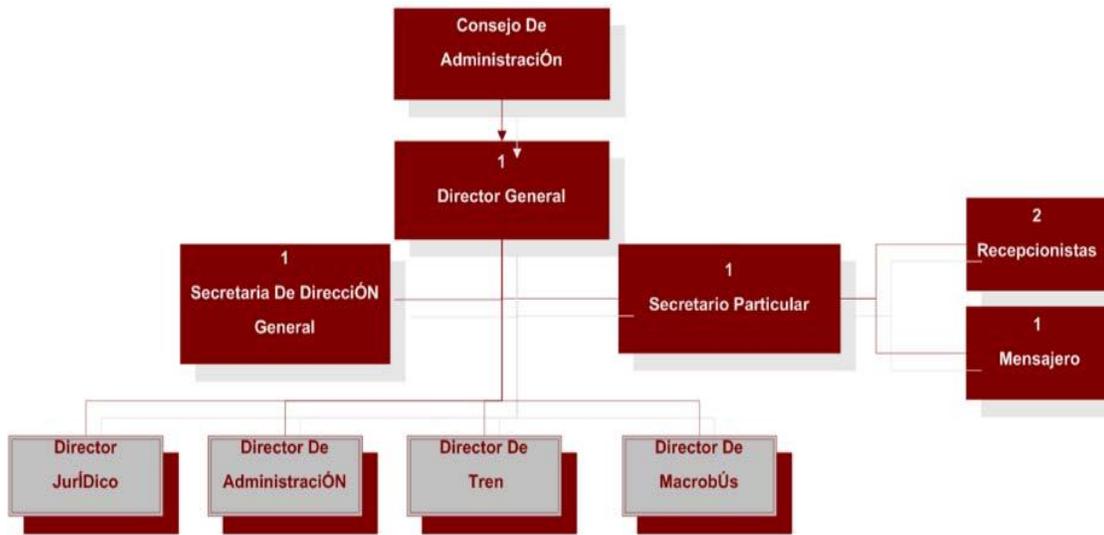
● Estructura organizacional

Dentro de SITEUR encontramos tres unidades administrativas como es:

Tren eléctrico Urbano.- que cuenta con una plantilla de 744 colaboradores.

Pretren.- que cuenta con una plantilla de 35 colaboradores.

Macrobús.- que cuenta una plantilla de 43 colaboradores.



Notas:

- 1) Para cada una de las direcciones mostradas, se cuenta con un organigrama en específico.
- 2) La unidad de servicio Pretren pertenece a la Dirección del Tren.

El ejercicio de reflexión estratégica dio como resultado que la plantilla actual es adecuada para alcanzar las metas organizacionales planteadas hasta el momento.

📌 Recursos Humanos

El total de personal que tenía el Sistema de Tren Eléctrico Urbano al cierre del año 2013 fue de 798, de los cuales, acorde al régimen de contratación 249 eran de confianza, 518 de base y 31 eventuales, de ellos 655 hombres y 143 mujeres. Nuestro personal oscila entre los 18 a 65 años, siendo el 50% los que se comprenden en un rango de edad.

Algunas de las áreas de oportunidad detectadas son:

- 📌 Se carece de un sistema institucional de gestión por POA's y seguimiento con el tablero de control SITEUR.
- 📌 Unificar sistemas de trabajo en las unidades de servicio.

■ Recursos Financieros

La organización en conjunto presenta finanzas sanas, es autosuficiente y sus recursos proceden del pago de peaje que hacen los pasajeros transportados, carece de subsidio y con contribución del Gobierno del Estado de Jalisco y de la Federación se realizó la inversión del Proyecto Ampliación y Modernización de Línea 1 y Construcción de Línea 3.

Algunas de las áreas de oportunidad detectadas son:

- Necesidad de incluir en el sistema financiero el control de la efectividad de los procesos y que promueva la mejora SITEUR.
- Hoy en día las unidades de servicio Macrobús y Pretren no son autosuficientes financieramente.

■ Servicios Generales

Los Inmuebles son propios, utilizados para los fines de prestación del servicio, mantenimiento, reparación y contingencias del SITEUR y su estado general es bueno, contamos con un parque vehicular de 68 vehículos, entre automóviles, camionetas, camiones ligeros, remolques, y unidades de inspección de vías, se cuenta así mismo con almacenes propios y servicios básicos.

El análisis reflexivo arrojó que este tema se encuentra cubierto y que con lo que tenemos, es suficiente para alcanzar las metas organizacionales planteadas hasta el momento.

■ Tecnologías de información y comunicación

Total de líneas telefónicas 125, 50 fijas y 75 móviles, 50 son troncales digitales, 310 son aparatos telefónicos fijos (físicos), y 75 aparatos móviles (Celulares).

Contamos con 12 servidores, 372 computadoras, de las cuales 310 son de escritorio y 62 portátiles.

1 red interna, segmentada en vlans.

2 redes inalámbricas.

Sitio web (activo).

Software de fabricante: Microsoft, autodesk, adobe, progress, vmware, desarrollo propio.

Además tenemos la siguiente tecnología para llevar a cabo las actividades:

- ~ Control de inventarios de hardware denominado Aranda Asset Manager.
- ~ La mesa de ayuda, coordina con las áreas la disponibilidad del equipo para poder brindar el mantenimiento.
- ~ Respaldos diarios de información, a través del programa Brighstor de CA, en una unidad de almacenamiento externa, ya sea en cinta magnética o en disco duro (NAS).
- ~ En cuanto a la protección informática, se cuenta con varias herramientas de software para coadyuvar a mantener la integridad de la misma, se tiene principalmente una segmentación de la red en VLANs, lo cual nos permite tener grupos determinados de usuarios, así como la utilización de un sistema de seguridad y firewall Checkpoint en modalidad HA es decir en alta disponibilidad, el cual nos protege de ataques internos y externos, a través de sus módulos Smart defense, el cual interpreta todos los paquetes de transmisiones de datos y los compara con una base de datos que se actualiza diariamente.
- ~ Para determinar comportamientos maliciosos; a su vez el Checkpoint delimita los puertos que se tienen establecidos con el exterior (Internet), se administran las políticas de transporte de la red interna; se cuenta con un sistema de filtrado de contenido web, de la marca Websense, el cual delimita el uso de la navegación WEB, así como un sistema anti spam, WES (websense email security); también se cuenta con un sistema antivirus para los servidores, y para los equipos de cómputo, es la suite Kaspersky versión 6.0, y se cuenta con un módulo para la revisión de buzones de correo electrónico.
- ~ Minerías de Datos: Se tiene como estándar de bases de datos, el uso de Microsoft SQL Server, y es en este manejador de bases de datos donde se almacenan la información de los sistemas desarrollados a través de diferentes herramientas, principalmente el Crystal Reports, se explota la información contenida en las distintas bases de datos para la generación de reportes, realizados a petición de los usuarios de los diferentes sistemas (por ej. SIC, BECC, SCI, etc.,) y así poder generar conocimiento a partir de la misma; ya que por ejemplo el SIC contiene más de 380 reportes instalados.

La dinámica de reflexión arrojó como resultado, que este tema se encuentra cubierto y que con lo que tenemos, es suficiente para alcanzar las metas organizacionales planteadas hasta el momento.

Procesos



Nuestro modelo de procesos es el medio para responder a los requerimientos, necesidades y expectativas de nuestros clientes y pasajeros, al igual que la voz del mercado. Enfocamos nuestros procesos clave a responder a los niveles de competitividad para cumplir con el logro a la Visión **Ser el transporte público masivo de referencia +**

Todos los procesos son diagramados en mapas tortuga.

De igual forma clasificamos a los procesos de soporte como aquellos que contribuyen de forma directa al logro de las metas y objetivos de los procesos clave, todos estos procesos se administran a través de un Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad que estandariza, difunde y evalúa el desempeño de los procesos, logrando con ello la institucionalización de nuestra organización, y gestionar los ejes estratégicos y nuestro sistema de mejora en un marco de competitividad.

El ejercicio de planeación arrojó, que este tema de procesos se encuentra cubierto y que con lo que tenemos, es suficiente para alcanzar las metas organizacionales planteadas hasta el momento.

Sistemas de gestión de calidad



El Modelo de Calidad y Competitividad del SITEUR integra y es la parte de la ejecución como el medio para ser operativa la estrategia y dar respuesta a los elementos clave de todos los grupos de interés, a través de la interacción de los procesos clave y la contribución de los procesos de soporte enfocados a hacer de nuestra organización lo referido en nuestra Visión **“Ser el transporte público masivo de referencia + En el SITEUR consideramos premisa operar dentro de un marco de cumplimiento y mejora a nuestro medio ambiente y de forma adicional promover en la sociedad la respuesta a las necesidades, tanto culturales como de servicios.**

Consideramos la mejora como el medio que nos permite en el día a día responder a la posición competitiva que merecen nuestros pasajeros.

La interface con el Sistema de Relación con Clientes, es la entrada de las necesidades de los clientes que sirve como un medio para alinear el Servicio al Cliente y gestionar la respuesta a las necesidades a lo largo de todos los procesos relacionados.

El ejercicio de planeación arrojó, que este tema de gestión de calidad se encuentra cubierto y que con lo que tenemos, es suficiente para alcanzar las metas organizacionales planteadas hasta el momento.

Transparencia y rendición de cuentas

La Unidad de Transparencia es el órgano interno encargado de la atención al público en materia de acceso a la información pública, por medio de la siguiente liga:

<http://www.siteur.gob.mx/transparencia>

FLUJOGRAMA DEL PROCESO

1. Se recibe la solicitud de Información.
2. Verificar que la solicitud cumple con los requisitos del artículo 79 (LTAIPEJM).
3. Si la solicitud NO cumple con los requisitos, se requiere al solicitante para que los complemente.
4. Se abre expediente con el número de solicitud y nombre del solicitante.
5. Se notifica al solicitante el acuerdo donde se admite la solicitud.
6. La Unidad de Transparencia, gestiona la información al área correspondiente.
7. Reunida la información solicitada se emite respuesta en tiempo y forma al peticionario.
8. El solicitante puede interponer recurso.
9. Se recibe notificación de la interposición del recurso.
10. Se formula resolución y se notifica a las partes.
11. Se da seguimiento al desarrollo del proceso.
12. Se recibe notificación de la resolución

Consideramos que con esta práctica, se cumple con el dictamen del órgano garante (ITEI).

Problemas y oportunidades

⊕ Problemas relevantes

- 1) Se carece de un sistema institucional de gestión por POA's y seguimiento con el tablero de control SITEUR.
- 2) Unificar sistemas de trabajo en las unidades de servicio.
- 3) Necesidad de incluir en el sistema financiero el control de la efectividad de los procesos y que promueva la mejora SITEUR.

4) Hoy en día las unidades de servicio Macrobus y Pretren no son autosuficientes financieramente.

Descripción breve del Problema

El problema 1 refiere a que, si bien las áreas realizan su presupuesto, el cual se autoriza en tiempo y forma, no hay una manera estandarizada con un seguimiento puntual a través del tablero de control.

El problema 2 refiere a que, aún cuando las unidades de servicio cuentan con procesos y procedimientos, estos no están en forma estandarizada o en algunas áreas carecen de ellos.

El problema 3 refiere a que, no obstante que las áreas llevan a cabo los controles de su presupuesto, no lo relacionan con las actividades del mismo.

El problema 4 refiere a que, como conjunto las tres unidades de servicio (Tren Eléctrico, Macrobus y Pretren) el SITEUR es financieramente sano, sin embargo como unidades de servicio independiente, el Macrobus y el Pretren, no llegan a generar los ingresos suficientes para su propio sostenimiento.

Análisis de causalidades

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

Problema relevante:

Se carece de un sistema institucional de gestión por POA's y seguimiento con el tablero de control SITEUR.

Probable causa:

No se había analizado a profundidad esta problemática como proceso continuo y la afectación con otras áreas.

Problema relevante:

Unificar sistemas de trabajo en las unidades de servicio.

Probable causa:

Al observar los beneficios obtenidos en el Tren Eléctrico, se decidió que también se ampliara a las otras unidades de servicio.

Problema relevante:

Necesidad de incluir en el sistema financiero el control de la efectividad de los procesos y que promueva la mejora SITEUR.

Probable causa:

No se había analizado a profundidad esta problemática como proceso continuo y la afectación con otras áreas.

Problema relevante:

Hoy en día las unidades de servicio Macrobús y Pretren no son autosuficientes financieramente.

Probable causa:

Como son relativamente nuevas, no han alcanzado la madurez requerida, además de que se proyectó que a partir de la segunda línea de cada una de ellas, se obtendrían los ingresos suficientes para su propio sostenimiento.

Áreas de oportunidad

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

Área de oportunidad:

- Obtener aprobación y presupuestos para L3, modernizar L1, más servicios y alimentadoras.

Descripción breve del área de oportunidad:

Al aprobarse el presupuesto para la construcción de la línea 3 y la modernización de la línea 1, por parte del gobierno federal y gobierno estatal, traerá más beneficios a la ciudadanía, contribuyendo con ello a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ZMG y por ende abonar al desarrollo sustentable de la región.

Área de oportunidad:

- Promover logros y la imagen de SITEUR como principal apoyo a la movilidad urbana que reconocen los medios.

Descripción breve del área de oportunidad:

El SITEUR está posicionado como el mejor medio de transporte de la ZMG, las encuestas de satisfacción de pasajeros lo califican muy bien y los medios de información lo colocan de ejemplo, al incrementar la oferta de más y mejor servicio para la ciudadanía, esto traerá un reforzamiento todavía superior.

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 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 Adjetivos. Son aquellos encaminados a mejorar la efectividad de la operación de SITEUR, 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
V. Participar, planear y diseñar nuevas líneas de trenes eléctricos urbanos y suburbanos en el estado de Jalisco.	Una nueva línea del Tren Eléctrico	Incrementar el transporte de personas en el sistema de tren eléctrico urbano.	1. Incrementar infraestructura que propicie movilidad sustentable. 2. Construir la línea 3 del Tren Eléctrico para unir en un solo medio de transporte	Objetivo 1: mejorar el desarrollo urbano para alcanzar una movilidad sustentable.	Movilidad Sustentable

			los municipios de Zapopan, Guadalajara y Tlaquepaque.		
I. Administración Operación y mantenimiento del sistema.	Un vagón más a los ya existentes	Incrementar otros medios de transporte como alimentadores del Tren Eléctrico.	2.1 Incrementar la cobertura del servicio de transporte público.	Objetivo 2: incrementar la cobertura y calidad del servicio de transporte público.	Movilidad Sustentable
II. Atender a quien otorgue concesiones para administración, operación y mantenimiento de otros medios de transporte como alimentadores del tren eléctrico urbano	Una nueva ruta de pretren.	Participar, planear y diseñar nuevas líneas de trenes eléctricos urbanos y suburbanos en el estado de Jalisco	3.1. Incrementar la infraestructura que privilegie el uso de transportes alternativos.	Objetivo 3: aumentar el uso de medios alternativos de traslado, desincentivando el uso del automóvil	Movilidad Sustentable
I. Administración Operación y mantenimiento del sistema.	Una nueva manera de pago multimodal		3.2 Articular la red de transporte público para permitir la multimodalidad		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
Se carece de un sistema institucional de gestión por POA's y seguimiento con el tablero de control SITEUR.	Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento en el tablero de control.	N/A	N/A
Falta de unificación sistemas de trabajo en las unidades de servicio.	Unificar sistemas de trabajo bajo un mismo proyecto.	N/A	N/A
Necesidad de incluir en el sistema financiero el control de la efectividad de los procesos y que promueva la mejora SITEUR.	Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento (en el aspecto financiero y de actividades) en el tablero de control.	N/A	N/A
Hoy en día las unidades de servicio Macrobús y Pretren no son autosuficientes financieramente.	Construir una línea más para cada una de las unidades de servicio.	2.1 Incrementar la cobertura del servicio de transporte público.	Atender la demanda de transporte Masivo en ZMG.

Estrategias

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo sustantivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1. Cubrir la demanda del servicio de transporte en línea 1 Tren Eléctrico.	<p>1.1 Ampliar las plataformas de andenes.</p> <p>1.2. Agregar un carro más a cada tren que actualmente circula con 2.</p> <p>1.3 Ampliar la Cobertura del servicio de transporte Macrobus y alimentadoras.</p> <p>1.4 Ampliar cobertura de servicio de transporte pretren.</p>
2. Articular la red de transporte público para permitir la multimodalidad.	<p>2.1 Conexión entre líneas 1,2, y 3.</p> <p>2.2 Rutas alimentadoras.</p> <p>2.3 Macrobus.</p> <p>2.4 Pretren.</p>
3. Aumentar el uso de medios alternativos de traslado, desincentivando el uso del automóvil	<p>3.1. Construir la línea 3 del Tren Eléctrico para unir en un solo medio de transporte los municipios de Zapopan, Guadalajara y Tlaquepaque.</p>

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo sustantivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1. Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento en el tablero de control.	1.1. Diseñar plataforma. 1.2. Hacer prueba piloto. 1.3 Capacitar personal.
2. Unificar sistemas de trabajo bajo un mismo proyecto.	2.1. Hacer Diagnóstico. 2.2. Definir inventario. 2.3. Redactar procedimientos y procesos estandarizados.
3. Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento (en el aspecto financiero y de actividades) en el tablero de control.	3.1. Diseñar plataforma. 3.2. Hacer pruebas piloto. 3.3. Capacitar personal.
4. Construir una línea más para cada una de las unidades de servicio.	4.1. Diseñar derrotero. 4.2. Gestionar recursos. 4.3. Construir una línea más para cada unidad de servicio.

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
Cubrir la demanda del servicio de transporte en línea 1 Tren Eléctrico.	Número de pasajeros transportados.
Articular la red de transporte público para permitir la multimodalidad.	Número de pasajeros que utilizan tarjeta electrónica.
Aumentar el uso de medios alternativos de traslado, desincentivando el uso del automóvil.	Número de pasajeros que usarán la línea 3.

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

Objetivo	Nombre del indicador
Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento en el tablero de control.	Efectividad de seguimiento a la gestión de POA's (PP's).
Unificar sistemas de trabajo bajo un mismo proyecto.	Número de documentos estandarizados bajo el sistema de calidad.
Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento (en el aspecto financiero y de actividades) en el tablero de control.	Efectividad de seguimiento a la gestión de POA's (PP's).
Construir una línea más para cada una de las unidades de servicio.	Eficiencia financiera.

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
Cubrir la demanda del servicio de transporte en línea 1 Tren Eléctrico.	Es el número de pasajeros que se transportarán en la línea 1.	Número de pasajeros que se transportan / número de pasajeros que demandan el servicio X 100.	Pasajeros transportados.	Análisis interno de SITEUR.	Anual.
Articular la red de transporte público para permitir la multimodalidad.	Es el número de pasajeros que utilizan la tarjeta electrónica de descuento.	Número de pasajeros que usan / número de pasajeros que se transportan X 100.	Pasajeros que utilizan la tarjeta.	Análisis interno de SITEUR.	Anual.
Aumentar el uso de medios alternativos de traslado, desincentivando el uso del automóvil.	Es el número de pasajeros que se transportarán en la línea 3.	Número de pasajeros que se transportan / número de pasajeros que demandan el servicio X 100.	Pasajeros transportados.	Análisis interno de SITEUR.	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
Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento en el tablero de control.	Es un sistema informático para dar seguimiento efectivo a los POA's (ahora PP's)	Actividades realizadas / actividades programadas X 100.	Actividades realizadas.	Análisis interno de SITEUR.	Anual.
Unificar sistemas de	Es un sistema de	Documentos	Documentos	Análisis interno de	Anual.

trabajo bajo un mismo proyecto.	control documental	estandarizados / documentos existentes X 100.	estandarizados.	SITEUR.	
Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento (en el aspecto financiero y de actividades) en el tablero de control	Es un sistema informático para dar seguimiento efectivo a los POA's (ahora PP's) tanto en actividades como en dinero.	Actividades realizadas / actividades programadas X 100. Presupuesto ejercido / presupuesto proyectado X 100	Actividades realizadas. Presupuesto ejercido.	Análisis interno de SITEUR.	Anual.
Construir una línea más para cada una de las unidades de servicio.	Es el crecimiento de la oferta de transporte.	Número de pasajeros que se transportan / número de pasajeros que demandan el servicio X 100.	Pasajeros transportados.	Análisis interno de SITEUR.	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
Cubrir la cobertura en la demanda del servicio de transporte en línea 1 Tren Eléctrico.	Número de pasajeros transportados.	150,000	150,000	170,000	185,000	195,000
Articular la red de transporte público para permitir la multimodalidad.	Número de pasajeros que utilizan tarjeta electrónica.	35%	45%	55%	70%	85%
Aumentar el uso de medios alternativos de traslado, desincentivando el uso del automóvil.	Número de pasajeros que usarán la línea 3.	0	0	0	0	233,000

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

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento en el tablero de control.	Actividades realizadas.	20%	70%	80%	90%	100%
Unificar sistemas de trabajo bajo un mismo proyecto.	Documentos estandarizados.	20%	70%	80%	90%	100%
Crear un sistema de gestión de POA's (ahora PP's) para dar seguimiento (en el aspecto financiero y de actividades) en el tablero de control.	Presupuesto ejercido.	20%	70%	80%	90%	100%
Construir una línea más para cada una de las unidades de servicio.	Pasajeros transportados.	129,00	145,000	250,000	260,000	380,000

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
Cubrir la cobertura en la demanda del servicio de transporte en línea 1 Tren Eléctrico.	Ampliar las plataformas de andenes					
	Agregar un carro más a cada tren que actualmente circula con 2.					
	Puesta en marcha					
Aumentar el uso de medios alternativos de traslado, desincentivando el uso del automóvil. (Línea 3)	Construir tramo elevado fase 1					
	Construir tramo subterráneo					
	Construir tramo elevado fase 2					
	Comprar trenes y puesta en marcha					

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
Unificar sistemas de trabajo bajo un mismo proyecto.	Hacer Diagnóstico.					
	Definir inventario.					
	Redactar procedimientos y procesos estandarizados.					
Construir una línea más para cada una de las unidades de servicio.	Diseñar derrotero.					
	Gestionar recursos.					
	Construir una línea más para cada unidad de servicio.					
	Compra de vehículos y puesta en marcha					

Anexos

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
	SlyOP	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 efectivas y	SGG	21	Desarrollo democrático
	SEPAF	22	Desarrollo institucional y gobierno efectivo
Transversales			

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

Bibliografía

Decreto de Creación SITEUR

Memoria de Planificación Estratégica SITEUR

Modelo del Premio Nacional de Calidad

Reglamento Interno SITEUR

Resumen Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Jalisco 2013-2033

Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad SITEUR

Directorio

Rodolfo Guadalajara Gutiérrez.

Director General

Tel:39425700 Ext. 51478

rguadalajara@siteur.gob.mx

Arturo Javier Cárdenas Silva.

Secretario Particular

Tel:39425700

acardenas@siteur.gob.mx

Jose Miguel Arredondo Venegas.

Director Jurídico

Tel:39425700 Ext. 51355

marredondo@siteur.gob.mx

José Joaquín Sandoval Ortiz.

Director de Administración

Tel:39425700 Ext. 51304

jsandoval@siteur.gob.mx

Vanessa Pérez - Rubí Rodríguez.

Gerente de Seguimiento y Evaluación de Programas

Tel:39425700 Ext. 51603

vperezrubi@siteur.gob.mx

Rafael Eduardo Aviña Romero.

Gerente de Sistemas de Calidad

Tel:39425700 Ext. 51317

ravina@siteur.gob.mx

