



GOBIERNO
DE JALISCO

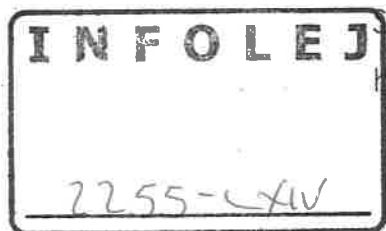
PODER
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

H. CONGRESO DEL ESTADO DE JALISCO.

PRESENTE:

El suscrito **DIPUTADO JOSÉ GUADALUPE BUENROSTRO MARTÍNEZ**, integrante de la LXIV Legislatura del Congreso del Estado de Jalisco, y en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 28 fracción I de la Constitución Política, así como los artículos 135 fracción I; 139, 140 y 142 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, ambos ordenamientos del Estado de Jalisco, propongo la siguiente INICIATIVA DE LEY que adiciona a los artículos 44 la fracción XIX, 45 el numeral 4, 48 la fracción XV, 242 la fracción XX de la LEY DE MOVILIDAD, SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE DEL ESTADO DE JALISCO para lo cual hago la siguiente;



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

4745

El transporte público de pasajeros constituye un elemento esencial para el ejercicio efectivo del derecho humano a la movilidad, así como para el desarrollo social, económico y territorial del Estado de Jalisco. Miles de personas utilizan diariamente el servicio de transporte en autobús para acceder a sus centros de trabajo, instituciones educativas, servicios de salud, actividades comerciales y recreativas, por lo que su adecuada prestación impacta de manera directa en la calidad de vida, la productividad y la cohesión social.

No obstante, su carácter estratégico y de interés público, persisten problemáticas estructurales relacionadas con la **falta de información clara, accesible y oportuna sobre los derechos que asisten a las personas usuarias** del transporte público de pasajeros,



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

particularmente en la modalidad de autobús foráneo y suburbano. En la práctica cotidiana, una proporción significativa de personas pasajeras desconoce los derechos mínimos que les reconoce la legislación en materia de movilidad, transporte y protección al consumidor.

Esta situación genera una asimetría estructural entre las empresas transportistas y las personas usuarias, colocando a estas últimas en una posición de desventaja que limita su capacidad para exigir el cumplimiento de la ley. En muchos casos, las personas pasajeras asumen como inevitables prácticas que constituyen incumplimientos legales, como retrasos prolongados, cancelaciones sin previo aviso, negativa de reembolsos, pérdida de equipaje o tratos indignos, debido al desconocimiento de los derechos que les asisten y de las vías para hacerlos valer.

Diversos medios de comunicación de circulación nacional y estatal han documentado de manera reiterada las deficiencias en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en modalidad de autobús, particularmente en lo relativo a retrasos, cancelaciones, sobreventa de boletos y negativa de reembolsos.

En el ámbito local, el diario "**El Informador**"¹ ha reportado de manera constante inconformidades ciudadanas relacionadas con la falta de atención a quejas en terminales de autobuses, la ausencia de información visible sobre los derechos de las personas pasajeras y la imposibilidad práctica de acceder a reembolsos o indemnizaciones

¹ EL INFORMADOR "Reportan mil 795 quejas contra transporte público". Sitio Oficial. Recuperado de: <https://www.informador.mx/Jalisco/Reportan-mil-795-quejas-contra-transporte-publico-20140206-0020.html>



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

por servicios incumplidos. Dichos reportajes evidencian que, ante la falta de información, las personas usuarias suelen desistir de presentar quejas formales, normalizando prácticas que contravienen la legislación vigente.

"Los usuarios del transporte público recurren a distintas vías para manifestar su inconformidad por el servicio, así, se presentaron mil 795 reportes por teléfono y a través de redes sociales, lo que equivaldría, a que en promedio se emitieron, al mes, 138 quejas, o 4.5, al día.

Las inconformidades llegaron a la autoridad a través del área de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado o la Secretaría de Movilidad. Por la ruta de las llamadas telefónicas, se tiene el registro de 948 quejas; mientras que, por redes sociales, suman 847 los señalamientos de pasajeros contra el servicio de transporte público; en total mil 795."

Las mismas fuentes periodísticas han documentado que, cuando se presentan retrasos o cancelaciones, las personas usuarias suelen asumir gastos adicionales no previstos, tales como alimentación, hospedaje o transporte alternativo, sin que exista una orientación clara por parte de las empresas transportistas respecto a sus derechos. Esta situación impacta directamente la economía familiar y afecta de manera desproporcionada a personas de bajos ingresos, estudiantes, personas adultas mayores y trabajadoras y trabajadores que dependen del transporte público para cumplir con sus actividades cotidianas.

Estas afectaciones impactan de manera desproporcionada a personas de menores ingresos, así como a grupos en situación de vulnerabilidad, quienes dependen en mayor medida del transporte público y cuentan con menos herramientas económicas y jurídicas



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

para afrontar los efectos de un mal servicio. En este contexto, la falta de información no solo representa un problema administrativo, sino una barrera real para el ejercicio de derechos humanos.

La **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**² ha señalado en diversos pronunciamientos y guías de derechos que las personas pasajeras del transporte terrestre tienen derecho a recibir información clara sobre tarifas, horarios, condiciones del servicio, reembolsos, indemnizaciones y mecanismos de queja. No obstante, la propia PROFECO ha advertido que uno de los principales obstáculos para la defensa efectiva de estos derechos es el desconocimiento de las personas usuarias, derivado de la falta de información visible y accesible en el momento de la contratación del servicio.

"Procuraduría Federal del Consumidor | 16 de abril de 2025

- *Recibir el reembolso de tu boleto de autobús en caso de cancelación del viaje o de una demora mayor a dos horas, más una bonificación del 20 % del precio del boleto.*
- *Llevar equipaje hasta por 25 kg sin costo adicional.*
- *Contar con un seguro de viajero, que cubre en caso de accidente, muerte o daño a tu equipaje durante el viaje.*
- *Recibir descuentos oficiales si acreditas ser adulto mayor, profesor o estudiante.*
- *A que no se te niegue o condicione el servicio por razones de: sexo, raza, nacionalidad, religión, condición económica, orientación sexual, discapacidad o cualquiera otra particularidad.*
- *Llevar contigo un animal de compañía, de apoyo o de asistencia sin cargo extra.*
- *Exigir siempre tu comprobante de viaje y equipaje."*

² "Derechos al viajar en autobús", Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO, Gobierno de México, Sitio Oficial, Recuperado de: https://www.gob.mx/profeco/documentos/derechos-al-viajar-en-autobus-395740?state=published&utm_source=



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

En el ámbito estatal, Jalisco cuenta con un marco jurídico avanzado en materia de movilidad, seguridad vial y transporte. La Ley de Movilidad, Seguridad Vial y Transporte del Estado de Jalisco reconoce expresamente los derechos de las personas usuarias; sin embargo, carece de mecanismos obligatorios que garanticen su difusión directa, visible y accesible en el momento en que las personas utilizan el servicio.

Esta omisión normativa provoca que los derechos reconocidos en la ley tengan un alcance limitado en la práctica, pues el desconocimiento impide su exigibilidad efectiva. El derecho a la información, como principio transversal de los derechos humanos y del derecho del consumidor, no se satisface únicamente con la existencia formal de normas, sino que requiere estrategias activas de difusión, especialmente tratándose de servicios públicos concesionados.

En este sentido, **el boleto de viaje, ya sea físico o digital, constituye el medio idóneo, inmediato y universal para informar a las personas pasajeras sobre sus derechos**, al ser el documento que acredita la relación jurídica entre la persona usuaria y la empresa prestadora del servicio. Incorporar en el reverso del boleto un resumen claro y comprensible de los derechos de las personas usuarias permite cerrar la brecha informativa, empoderar a las personas pasajeras y fortalecer la cultura de legalidad en la prestación del servicio.

Asimismo, esta medida tiene un carácter preventivo, ya que la información clara y visible reduce la incidencia de abusos, incentiva el cumplimiento voluntario por parte de las empresas transportistas y



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

disminuye la generación de conflictos, quejas y procedimientos administrativos o judiciales posteriores.

La presente iniciativa se inscribe en una tendencia legislativa nacional orientada a fortalecer los derechos de las personas usuarias del transporte público. A nivel federal, se han impulsado reformas y lineamientos para obligar a las empresas de autotransporte a difundir los derechos de los pasajeros en boletos, terminales y medios electrónicos, reconociendo que la información es un elemento clave para mejorar la calidad del servicio y prevenir prácticas abusivas.

Resulta, por tanto, oportuno y necesario que el Estado de Jalisco armonice su marco normativo con estas buenas prácticas, adoptando una medida sencilla, proporcional y de alto impacto social, que no genera cargas administrativas excesivas ni requiere la creación de nuevas estructuras institucionales, sino que aprovecha los sistemas de boletaje ya existentes.

En suma, la presente iniciativa responde a una necesidad real y documentada de fortalecer los derechos de las personas usuarias del transporte público de pasajeros en modalidad de autobús, mediante la visibilización efectiva de dichos derechos en los boletos de viaje. Con ello, se avanza hacia un modelo de movilidad más justo, transparente y centrado en las personas, en congruencia con los principios constitucionales, legales y convencionales que rigen la actuación del Estado.

FUNDAMENTO JURÍDICO NACIONAL.



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:³

Desde una perspectiva constitucional, la iniciativa encuentra sustento en el **artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, que impone a todas las autoridades la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como en el **artículo 4º**, que reconoce el derecho humano a la movilidad. Estos mandatos obligan al Estado a adoptar medidas normativas que hagan efectivos dichos derechos bajo el principio de máxima protección.

"Artículo 1º. (...)

...

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

...

"Artículo 4º. (...)

...

Toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad.

...

Asimismo, el **artículo 25 constitucional**, al establecer la rectoría del Estado en el desarrollo nacional con un enfoque integral y equitativo, refuerza la necesidad de garantizar servicios públicos de transporte

³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Cámara de Diputados del Congreso de la Unión. Recuperado de: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

eficientes, transparentes y centrados en las personas. El acceso a información clara sobre los derechos de las personas usuarias contribuye directamente a mejorar la calidad del servicio y la confianza ciudadana en las instituciones.

"Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución. La competitividad se entenderá como el conjunto de condiciones necesarias para generar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo.

...

• **Constitución Política del Estado de Jalisco:**⁴

En el ámbito estatal, la **Constitución Política del Estado de Jalisco** reconoce la obligación de interpretar las normas de derechos humanos favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia, así como de crear las condiciones para que todas las personas puedan desarrollar su proyecto de vida en condiciones de dignidad. Garantizar que las personas pasajeras conozcan sus derechos al utilizar el transporte público es una manifestación concreta de este mandato.

...

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución, la Constitución Política de los Estados

⁴ Constitución Política del Estado de Jalisco. Cámara de Diputados del Congreso del Estado de Jalisco. Recuperado de: <https://congresoweb.congresojalisco.gob.mx/BibliotecaVirtual/legislacion/Constitucion%20del%20Estado%20de%20Jalisco-241125.pdf>



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

...

- **Ley de Movilidad, Seguridad Vial y Transporte del Estado de Jalisco:**⁵

Por su parte, la **Ley de Movilidad, Seguridad Vial y Transporte del Estado de Jalisco** tiene como objeto garantizar el derecho humano a la movilidad en condiciones de seguridad, accesibilidad, eficiencia, calidad, inclusión e igualdad. La iniciativa fortalece este objeto al incorporar mecanismos que hacen efectivos los derechos de las personas usuarias, sin crear nuevas cargas administrativas desproporcionadas ni estructuras adicionales, sino mediante el aprovechamiento de instrumentos ya existentes, como el sistema de boletaje.

"Artículo 1. Objeto de la Ley.

1. La presente Ley es de orden público e interés social, en términos de lo señalado en el párrafo décimo séptimo del artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, y con la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial, tiene por objeto garantizar el derecho humano a la movilidad

⁵ Ley de Movilidad, Seguridad Vial y Transporte del Estado de Jalisco, Cámara de Diputados del Congreso del Estado de Jalisco. Recuperado de: https://congresoweb.congreso.jalisco.gob.mx/BibliotecaVirtual/legislacion/Leyes/Documentos_PDF-Leyes/Ley%20de%20Movilidad,%20Seguridad%20Vial%20y%20Transporte%20del%20Estado%20de%20Jalisco-110725.pdf



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad, procurando en todo tiempo a las personas la protección más amplia."

La Ley de Movilidad de Jalisco ya reconoce derechos en su artículo 44, pero carece de mecanismos obligatorios de visibilización, lo cual genera una brecha normativa.

FUNDAMENTO INTERNACIONAL.

En el plano internacional, México es Estado Parte de diversos instrumentos que reconocen el derecho a la información, a la movilidad y a condiciones de acceso equitativo a los servicios públicos, como el **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**⁶ y la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**,⁷ particularmente el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11, que llama a garantizar sistemas de transporte seguros, accesibles y sostenibles para todas las personas. La difusión efectiva de los derechos de las personas usuarias se alinea plenamente con estos compromisos.

• **Agenda 2030 – ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles):**⁷

El Objetivo 11 pretende lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

"11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en

⁶ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Naciones Unidas. Sitio Oficial. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>
⁷ Objetivo 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles. AGENDA 2030 de desarrollo sostenible. Naciones Unidas. Sitio Oficial. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad."

En suma, la presente iniciativa responde a una necesidad real y documentada de fortalecer los derechos de las personas pasajeras de autobuses en el Estado de Jalisco, mediante una medida sencilla, eficaz y de alto impacto social: la visibilización de sus derechos en los boletos de viaje. Con ello, se avanza hacia un modelo de movilidad más justo, transparente y centrado en las personas, en congruencia con los principios constitucionales, legales y convencionales que rigen la actuación del Estado.

JUSTIFICACIÓN DE LA UBICACIÓN NORMATIVA DE LA REFORMA.

La presente iniciativa propone la adición de disposiciones específicas en los artículos 44, 45, 48 y 242 de la Ley de Movilidad, Seguridad Vial y Transporte del Estado de Jalisco, por tratarse de los preceptos que, por su naturaleza y sistemática normativa, regulan directamente los derechos de las personas usuarias, las obligaciones de las personas prestadoras del servicio, las conductas y deberes del personal operativo, así como las facultades y obligaciones de los concesionarios y permisionarios del transporte público. En particular, el artículo 44 resulta el espacio idóneo para incorporar el derecho a recibir información clara y accesible, al formar parte del catálogo de derechos de las personas usuarias; el artículo 45 permite establecer de manera expresa el deber de atención y respuesta oportuna a quejas y denuncias, reforzando la tutela efectiva de dichos derechos; el artículo 48 es pertinente para incorporar obligaciones de orientación a cargo de las personas operadoras del servicio, en congruencia con



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

sus deberes de conducta durante la prestación del mismo; y el artículo 242 constituye el precepto adecuado para imponer obligaciones específicas a los prestadores del servicio en materia de difusión de derechos, al regular sus responsabilidades administrativas y operativas. De esta manera, la reforma se inserta de forma armónica y coherente en la estructura de la Ley, sin generar duplicidades ni contradicciones, fortaleciendo la eficacia normativa y la aplicación práctica de los derechos reconocidos.

LEY DE MOVILIDAD, SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE DEL ESTADO DE JALISCO	
DICE:	DEBE DECIR:
Artículo 44. (...) 1. (...) I (...) a la XVI (...) XVII. A realizar los recorridos y desplazamientos de forma segura y libres de acoso y/o agresiones; y XVIII. A contar con alternativas de pago que faciliten el acceso al servicio de transporte público. SIN CORRELATIVO	Artículo 44. (...) 1. (...) I (...) a la XVI (...) XVII. A realizar los recorridos y desplazamientos de forma segura y libres de acoso y/o agresiones; XVIII. A contar con alternativas de pago que faciliten el acceso al servicio de transporte público; y XIX. Asimismo, las personas usuarias del servicio de transporte público de pasajeros en modalidad de autobús tendrán derecho a recibir información clara, accesible y



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

Artículo 45. (...)

1 (...) a la 3 (...)

SIN CORRELATIVO

oportuna, a través de los boletos de viaje, físicos o digitales, respecto, al menos, de los siguientes derechos:

a) Obtener el reembolso correspondiente y, en su caso, la compensación económica aplicable, cuando se presenten cancelaciones, retrasos injustificados, sobreventa de boletos o cualquier otro incumplimiento en la prestación del servicio;

b) A la protección de su equipaje, así como a la indemnización que corresponda por su pérdida, daño o menoscabo; y

c) Presentar quejas y recibir respuesta por parte del prestador del servicio en un plazo máximo de veinticuatro horas, en los términos previstos en esta Ley y su reglamento.

Artículo 45. (...)

1 (...) a la 3 (...)

4. Las personas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros deberán atender y responder las quejas presentadas por



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

	las personas usuarias en un plazo máximo de veinticuatro horas, previo a que estas sean canalizadas a las autoridades competentes en materia de movilidad o protección al consumidor.
Artículo 48. (...) 1 (...) I (...) a la XII (...) XIII. No hacer uso de teléfonos o dispositivos electrónicos durante la prestación del servicio; y XIV. Las demás que se señalen en la presente Ley, su reglamento y demás ordenamientos legales aplicables. SIN CORRELATIVO Artículo 242. (...) 1. (...)	Artículo 48. (...) 1 (...) I (...) a la XII (...) XIII. No hacer uso de teléfonos o dispositivos electrónicos durante la prestación del servicio; XIV. Las demás que se señalen en la presente Ley, su reglamento y demás ordenamientos legales aplicables; y XV. Orientar a las personas usuarias, cuando así les sea solicitado, respecto de las áreas administrativas y unidades de información y quejas para hacer valer los derechos que les asisten y de los mecanismos de queja y denuncia previstos en esta Ley. Artículo 242. (...) 1. (...)



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

I (...) a la XVII (...)

XVIII. Deberán implementar los mecanismos de recolección, integración, sistematización y análisis de información, de conformidad con lo establecido en las Leyes en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales, de conformidad a lo establecido en la presente Ley, su reglamento y normas técnicas; y

XIX. Las demás que establezca el reglamento de la presente Ley.

SIN CORRELATIVO

I (...) a la XVII (...)

XVIII. Deberán implementar los mecanismos de recolección, integración, sistematización y análisis de información, de conformidad con lo establecido en las Leyes en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales, de conformidad a lo establecido en la presente Ley, su reglamento y normas técnicas;

XIX. Las demás que establezca el reglamento de la presente Ley; y

XX. Tratándose del servicio de transporte público de pasajeros en modalidad de autobús, deberán:

a) Incluir de manera clara, legible y accesible, en el reverso de cada boleto de viaje, físico o digital, un resumen de los derechos de las personas usuarias previstos en esta Ley;



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

	b) Exhibir en lugares visibles de terminales, taquillas y módulos de atención al público, carteles informativos sobre los derechos de las personas usuarias; y c) Garantizar que dicha información se encuentre disponible en medios electrónicos cuando el boleto sea emitido en formato digital.
--	--

Las repercusiones de la iniciativa que se plantea son las siguientes:

I. Repercusiones Sociales: La presente iniciativa tendrá repercusiones sociales positivas y de amplio alcance, al fortalecer de manera directa el ejercicio efectivo de los derechos de las personas usuarias del transporte público de pasajeros en modalidad de autobús, particularmente mediante el acceso a información clara, accesible y oportuna sobre los derechos que les asisten. Al establecer la obligación de incluir dichos derechos en los boletos de viaje, se reduce la asimetría informativa entre las empresas transportistas y las personas pasajeras, lo que contribuye a empoderar a la ciudadanía, fomentar una cultura de legalidad y exigibilidad, y mejorar la experiencia de viaje. Esta medida impacta de manera significativa en la protección de grupos en situación de vulnerabilidad, como personas adultas mayores, personas con discapacidad, niñas, niños y personas de bajos ingresos, quienes dependen en mayor medida del transporte público y enfrentan mayores afectaciones ante retrasos, cancelaciones o incumplimientos del servicio, fortaleciendo así el derecho humano a la



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

movilidad en condiciones de dignidad, igualdad e inclusión en el Estado de Jalisco.

II. Repercusiones Jurídicas: Desde el punto de vista jurídico, la iniciativa fortalece el marco normativo estatal al dotar de eficacia práctica a los derechos ya reconocidos en la Ley de Movilidad, Seguridad Vial y Transporte del Estado de Jalisco, sin alterar su estructura ni generar contradicciones normativas. La reforma armoniza la legislación local con los principios constitucionales de legalidad, seguridad jurídica, igualdad y máxima protección de los derechos humanos, al incorporar una obligación concreta de difusión que materializa el derecho a la información y el derecho a la movilidad. Asimismo, incrementa la certeza jurídica tanto para las personas usuarias como para los prestadores del servicio, al establecer de manera clara el contenido mínimo de los derechos que deben ser informados y los plazos de atención de quejas, reduciendo márgenes de discrecionalidad administrativa y fortaleciendo los mecanismos de prevención de controversias y conflictos legales.

III. Repercusiones Económicas: En el ámbito económico, la iniciativa genera efectos favorables tanto para las personas usuarias como para el sistema de transporte público en su conjunto, al permitir que las personas pasajeras conozcan y ejerzan oportunamente sus derechos frente a cancelaciones, retrasos, sobreventa o incumplimientos del servicio, evitando gastos extraordinarios que afectan la economía familiar. Para las empresas transportistas, la medida contribuye a mejorar la calidad del servicio, la confianza de las personas usuarias y la reputación del sector, lo que a mediano y largo plazo se traduce en mayor competitividad, eficiencia operativa y reducción de costos



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

asociados a quejas, sanciones o procedimientos administrativos. En este sentido, la iniciativa promueve un equilibrio entre la protección de los derechos de las personas usuarias y el fortalecimiento de un mercado de transporte público más transparente, responsable y sostenible.

IV. Repercusiones Presupuestarias: La presente iniciativa es presupuestalmente viable y responsable, toda vez que no implica la creación de nuevas estructuras administrativas, dependencias u órganos de gobierno, ni la asignación de recursos adicionales con cargo al erario público. Las obligaciones que se establecen se limitan a la incorporación de información en los boletos de viaje, físicos o digitales, y a la difusión de derechos mediante medios ya existentes, lo cual puede realizarse mediante ajustes operativos y tecnológicos dentro de los sistemas actuales de las empresas transportistas. Asimismo, la implementación de la reforma podrá llevarse a cabo por las autoridades competentes con los recursos humanos, materiales y presupuestales ya disponibles, garantizando su sostenibilidad financiera y su adecuada aplicación en el corto y mediano plazo.

Asimismo, las acciones derivadas de la implementación de la reforma podrán llevarse a cabo con los recursos humanos, materiales y presupuestales ya asignados a las autoridades competentes, en el marco de sus atribuciones ordinarias, lo que garantiza la sostenibilidad financiera de la medida.

En conjunto, la iniciativa es **socialmente benéfica**, al empoderar a las personas usuarias; **jurídicamente sólida**, al fortalecer la eficacia del marco normativo; **económicamente favorable**, al proteger la



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

economía de las familias y mejorar la calidad del servicio; y **presupuestalmente responsable**, al no generar cargas adicionales al erario.

La reforma propuesta constituye una medida proporcional, razonable y necesaria para avanzar hacia un sistema de transporte público más justo, transparente y alineado con los derechos humanos, consolidando el derecho a la movilidad en el Estado de Jalisco.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 148, y 154 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Jalisco, el suscrito Diputado integrante de la LXIV Legislatura someto a consideración de esta H. Asamblea Legislativa, la siguiente;

INICIATIVA DE LEY que adiciona a los artículos 44 la fracción XIX, 45 el numeral 4, 48 la fracción XV, 242 la fracción XX de la LEY DE MOVILIDAD, SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE DEL ESTADO DE JALISCO.

ARTÍCULO ÚNICO. Se adiciona a los artículos 44 la fracción XIX, 45 el numeral 4, 48 la fracción XV, 242 la fracción XX de la LEY DE MOVILIDAD, SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE DEL ESTADO DE JALISCO, para quedar de la siguiente manera:

Artículo 44. (...)

1. (...)

I (...) a la XVI (...)



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

XVII. A realizar los recorridos y desplazamientos de forma segura y libres de acoso y/o agresiones;

XVIII. A contar con alternativas de pago que faciliten el acceso al servicio de transporte público; y

XIX. Asimismo, las personas usuarias del servicio de transporte público de pasajeros en modalidad de autobús tendrán derecho a recibir información clara, accesible y oportuna, a través de los boletos de viaje, físicos o digitales, respecto, al menos, de los siguientes derechos:

a) Obtener el reembolso correspondiente y, en su caso, la compensación económica aplicable, cuando se presenten cancelaciones, retrasos injustificados, sobreventa de boletos o cualquier otro incumplimiento en la prestación del servicio;

b) A la protección de su equipaje, así como a la indemnización que corresponda por su pérdida, daño o menoscabo; y

c) Presentar quejas y recibir respuesta por parte del prestador del servicio en un plazo máximo de veinticuatro horas, en los términos previstos en esta Ley y su reglamento.

Artículo 45. (...)

1 (...) a la 3 (...)

4. Las personas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros deberán atender y responder las quejas presentadas por las personas usuarias en un plazo máximo de veinticuatro horas, previo a



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

que estas sean canalizadas a las autoridades competentes en materia de movilidad o protección al consumidor.

Artículo 48. (...)

1 (...)

I (...) a la XII (...)

XIII. No hacer uso de teléfonos o dispositivos electrónicos durante la prestación del servicio;

XIV. Las demás que se señalen en la presente Ley, su reglamento y demás ordenamientos legales aplicables; **y**

XV. Orientar a las personas usuarias, cuando así les sea solicitado, respecto de las áreas administrativas y unidades de información y quejas para hacer valer los derechos que les asisten y de los mecanismos de queja y denuncia previstos en esta Ley.

2 (...) a la 6 (...)

Artículo 242. (...)

1. (...)

I (...) a la XVII (...)

XVIII. Deberán implementar los mecanismos de recolección, integración, sistematización y análisis de información, de conformidad



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

con lo establecido en las Leyes en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales, de conformidad a lo establecido en la presente Ley, su reglamento y normas técnicas;

XIX. Las demás que establezca el reglamento de la presente Ley; y

XX. Tratándose del servicio de transporte público de pasajeros en modalidad de autobús, deberán:

a) Incluir de manera clara, legible y accesible, en el reverso de cada boleto de viaje, físico o digital, un resumen de los derechos de las personas usuarias previstos en esta Ley;

b) Exhibir en lugares visibles de terminales, taquillas y módulos de atención al público, carteles informativos sobre los derechos de las personas usuarias; y

c) Garantizar que dicha información se encuentre disponible en medios electrónicos cuando el boleto sea emitido en formato digital.

TRANSITORIOS:

ARTÍCULO PRIMERO. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial de "El Estado de Jalisco".

ARTÍCULO SEGUNDO. La Secretaría de Transporte del Estado de Jalisco deberá adecuar la normativa reglamentaria, lineamientos y disposiciones administrativas necesarias para dar cumplimiento al



GOBIERNO
DE JALISCO

P O D E R
LEGISLATIVO

SECRETARÍA
DEL CONGRESO

presente decreto, en un plazo no mayor a noventa días naturales, contados a partir de su entrada en vigor.

ARTÍCULO TERCERO. Las personas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros en modalidad de autobús contarán con un plazo máximo de ciento ochenta días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para realizar las adecuaciones técnicas, operativas y de diseño necesarias en los sistemas de boletaje físico o digital, a efecto de incorporar la información relativa a los derechos de las personas usuarias, en términos de lo dispuesto en la presente Ley.

ATENTAMENTE:

Congreso del Estado de Jalisco

Guadalajara, Jalisco, a trece de febrero del año dos mil veintiséis.

DIP. JOSÉ GUADALUPE BUENROSTRO MARTÍNEZ

PRESIDENTE DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO VERDE ECOLOGISTA
DE MÉXICO EN EL CONGRESO DEL ESTADO DE JALISCO