

REGLAS DE OPERACIÓN

"PROMOCIÓN E INCENTIVOS PARA EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS DE DIVERSAS MODALIDADES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN"

Monterrey, Nuevo León, 12 de enero de 2024

1. FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN JURÍDICA

ROBERTO ABRAHAM VARGAS MOLINA, Director General del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 19, 29, 30, 44 y 49 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León; 1º, primer y tercer párrafos, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Nuevo León; 2º, 3º fracciones V y VI, VII y 12 fracciones VI y VII de la Ley que crea el Organismo Público Descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey; 9, 14, 71 y 148 de la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León; 1º, 2º, 3º, 8 fracciones VI, VIII y IX, 11, 13, 18 y demás relativos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León; y, con base en los siguientes:

CONSIDERANDOS

I.- Que el objeto del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey es realizar las acciones necesarias para la construcción del Metro en la Ciudad de Monterrey y su área metropolitana, así como administrar y operar este servicio público, atendiendo por sí o por terceras personas físicas o morales, la administración, operación y mantenimiento de otros medios de transporte que sirvan de alimentadores del Metro y que para el cumplimiento de este le corresponde, gestionar y contratar con las diversas instituciones privadas y públicas los recursos necesarios para la consecución de su objeto, celebrar con los particulares, los contratos y convenios suficientes para el cumplimiento de sus atribuciones, adquirir, realizar y celebrar actos, contratos y suscribir los documentos públicos y privados necesarios para la realización de sus fines sociales y en general realizar todos los actos y operaciones que sean necesarios para cumplir con su objeto en los términos de su Ley de Creación y demás Ordenamientos que faculten su actuación en ámbitos de su competencia.

II.- En mi carácter de Director General del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey me encuentro facultado para ejecutar los acuerdos y disposiciones del Consejo de Administración, para representar, en su caso al Organismo ante las dependencias y entidades públicas y las personas físicas y morales privadas, administrar y operar este servicio, así como, velar por la buena marcha del Organismo y tomar las medidas administrativas, contables, organizacionales, financieras y demás que correspondan con sujeción a las normas aplicables, además vigilar, en el área de su competencia, el cumplimiento de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial  @metrorreynlofi1  @metrorrey.oficial 

III.- De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, **todas las personas tienen derecho** a un servicio público transporte de calidad, digno, eficiente, accesible, inclusivo y con altos niveles de cobertura territorial.

IV. De conformidad al artículo 1º, primer y tercer párrafos, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Nuevo León, el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, al tratarse de un Organismo Público Descentralizado, forma parte de la Administración Pública del Estado de Nuevo León; por lo tanto, le es aplicable el contenido del 19 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, el cual establece que todas las personas tienen derecho a una buena administración pública de carácter receptiva, eficaz y eficiente y a recibir los **servicios públicos** de conformidad con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, calidad y **uso de las tecnologías de la información** y de la comunicación; conminándolo a tener como prioridad el desarrollo de **herramientas tecnológicas** relacionadas con la seguridad, desarrollo urbano, **movilidad**, vías públicas, energías renovables, medio ambiente, salud, educación y cultura.

En ese sentido, el Estado y los municipios deberán establecer un sistema de modernización administrativa continua enfocada en la implementación de programas y herramientas tecnológicas que ayuden a resolver y facilitar la operatividad y desarrollo de los diversos servicios que se ofrecen a la población, a fin de que, dentro de sus **respectivas competencias**, se logre el concepto de **ciudad inteligente**, entendiéndose como tal, la entidad que crea y utiliza la tecnología para el fortalecimiento de los **derechos humanos** o para **solucionar necesidades sociales**.

V.- De acuerdo con el plan estatal 2022-2027, que considera el derecho de las personas a un servicio público de transporte de calidad, digno, eficiente, a un precio asequible y con altos niveles de cobertura territorial, uno de los objetivos principales del Gobierno del Estado de Nuevo León a través de la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana, es ampliar y mejorar la oferta y operación de los sistemas de movilidad en el Estado, articulando cadenas de viaje sostenibles, asequibles e incluyentes, mediante la reestructura e incremento de la oferta de servicio público de transporte de manera integrada.

De lo anterior, se advierte que, la movilidad es un derecho humano que tiene como fin el que toda persona pueda trasladarse y disponer de un **sistema integrado de movilidad** de calidad, suficiente y accesible que, en condiciones de igualdad y sostenibilidad, permita el desplazamiento de personas, bienes y mercancías, el cual deberá contribuir al ejercicio y **garantía de los demás derechos humanos**, por lo que las personas serán el centro del diseño y del desarrollo de los planes, programas, estrategias y acciones en la materia.



VI.- En virtud de la necesidad de (i) incorporar de manera eficiente los avances tecnológicos para **facilitar a las personas usuarias del servicio público de transporte el pago de tarifas integradas**, en las diferentes modalidades, así como (ii) **mejorar el control de los ingresos** que se generan por el cobro de las tarifas por la prestación del servicio público y destinar dichos recursos a su operación, mantenimiento, modernización y expansión; se requiere evolucionar hacia un **sistema de peaje electrónico**.

VII.- Para lograr los beneficios mencionados, se requiere **promover e incentivar** la gradual adopción de las innovaciones tecnológicas en los **medios de pago electrónicos**, por parte de las personas usuarias del servicio público de transporte.

VIII.- Por consiguiente, se identifica la necesidad de establecer una estrategia de promoción e incentivos que se otorguen a las personas usuarias del servicio público de transporte en las modalidades de Líneas del Metro y rutas de Transmetro, así como de aquellas modalidades que establezca la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana o en las que el Instituto de Movilidad y Accesibilidad solicite apoyo, para lograr una transición gradual, ágil y ordenada del cobro de tarifas con formas de pago anacrónicas hacia un sistema de peaje electrónico, en el corto plazo.

Tomando en cuenta las consideraciones antes señaladas, así como los fundamentos jurídicos invocados y motivaciones, por este conducto el suscrito Director General del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey en su facultad de velar por la buena marcha del Organismo y tomar las medidas administrativas, contables, organizacionales, financieras y demás que correspondan con sujeción a normas aplicables, se tiene a bien expedir las siguientes Reglas de Operación para aplicar una estrategia de promoción e incentivos para el uso de los medios de pago electrónicos por parte de las personas usuarias de diversas modalidades del servicio público de transporte.

2. DEFINICIONES Y SIGLAS

Metrorrey	Organismo Público Descentralizado Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey
Estado o Estado de Nuevo León	El Estado Libre y Soberano de Nuevo León
Metro o Líneas del Metro	Modalidad de servicio público de transporte en vehículos sobre rieles y/o trenes a cargo de Metrorrey.
Rutas Transmetros	Modalidad de servicio público de transporte en autobuses a cargo de Metrorrey.



Sistema de peaje electrónico	Sistema de cobro electrónico de la tarifa propiedad de Metrorrey utilizado en las modalidades del servicio público de transporte a su cargo y en aquellas que establezca la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana o en las que le solicite apoyo el Instituto de Movilidad y Accesibilidad.
Medios de pago electrónicos	Son las formas de pago que las personas usuarias que deben emplear para acceder al servicio público de transporte que utilice el sistema de peaje electrónico y que en la actualidad consiste en la tarjeta electrónica sin contacto conocida como MIA o Me Muevo, la tarjeta electrónica dual conocida como Spin-Metrorrey y la aplicación que genera el código QR integrado a Metrorrey.
Reglas	Las presentes Reglas de Operación para aplicar una estrategia de promoción e incentivos para el uso del sistema de peaje electrónico por parte de las personas usuarias de diversas modalidades del servicio público de transporte.
Persona Usuaria	Es cualquier persona que utilice el servicio público de transporte y que haya efectuado el pago de la tarifa vigente que corresponda.
Título de viaje electrónico	Es una representación electrónica de información que puede ser almacenada, procesada, transmitida y visualizada en los medios de pago electrónicos propiedad de Metrorrey o integrados a su sistema de peaje electrónico, que contiene los datos acordes al perfil de la persona usuaria y al tipo de trayecto que ésta realice en el servicio público de transporte en la modalidad que corresponda.

3. PRESENTACIÓN

Metrorrey opera y administra su propio sistema de peaje electrónico, a través del cual cobra las tarifas por la prestación del servicio público de transporte en su modalidad de líneas de Metro y rutas de Transmetro, modalidades que se encuentran a su cargo, en términos de lo establecido en los artículos 2, 3, fracciones V y VI, VII y 12, fracciones VI y VII de la Ley que crea el Organismo Público Descentralizado denominado Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey; así como, en los artículos 9, 14, 71 y 148 de la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León. Asimismo, por convenio, presta servicios al Instituto de Movilidad y Accesibilidad, asociados al peaje electrónico de las modalidades del servicio público de transporte que administra dicho Instituto.



En ese sentido, y en concordancia con el numeral 11 *Ciudades y comunidades sostenibles* de los objetivos de desarrollo sostenible adoptados por la Organización de las Naciones Unidas, y su meta 11.2 que persigue proporcionar, antes del 2030, el acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos; así como, alineado con el del eje estratégico 2 *Generación de riqueza sostenible*, numeral 2.1 *Movilidad Sustentable* del Plan Estatal de Desarrollo 2022 - 2027, cuyo objetivo general establece ampliar y mejorar la oferta y operación de los sistemas de movilidad en el estado, articulando cadenas de viaje sostenibles, asequibles e incluyentes, la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana ha encomendado a Metrorrey facilitar a las personas usuarias medios de pago electrónicos con alta disponibilidad y facilidad de uso, como vector que articule e integre las diversas modalidades del servicio público de transporte en el Área Metropolitana de Monterrey.

Lo anterior, en el contexto de implementación del Plan Maestro de Movilidad conocido como “Nuevo León” que, entre otros proyectos, contempla la construcción de tres nuevas líneas de Metro con una extensión de 48 kilómetros, la rehabilitación de las tres líneas de Metro actualmente en operación, la incorporación de 400 nuevos autobuses en rutas de Transmetro y 1,800 nuevos autobuses en rutas administradas por el Instituto de Movilidad y Accesibilidad, la renovación de los 2,780 autobuses que aún operan bajo títulos de concesión otorgados a particulares, así como el despliegue de un sistema de bicicletas públicas.

Para lograr las metas físicas de construcción de nueva infraestructura para transporte y disponibilidad de nuevos autobuses, el Gobierno del Estado requiere implementar controles más estrictos para el recaudo de las tarifas que pagan las personas usuarias por el servicio público, tendientes a reducir el subsidio y lograr la sostenibilidad financiera, en la medida de lo posible. Para ello, se estima necesario adoptar las innovaciones tecnológicas en los medios de pago electrónicos, para reducir y eventualmente retirar el pago en efectivo “mano a mano” en los 2.26 millones de viajes diarios en transporte público computados durante la elaboración del Programa Integral de Movilidad Urbana Sustentable de la Zona Metropolitana de Monterrey (2021).

Ante el gran volumen de viajes, la costumbre de pagar la tarifa por la prestación del servicio público de transporte en efectivo, así como la anterior carencia de tecnología propicia por parte de las autoridades competentes, es conveniente y necesario impulsar una transición gradual y ordenada hacia la adopción universal del sistema de peaje electrónico. Para contribuir a lo anterior, Metrorrey aplicará la estrategia de promoción e incentivos para el uso de los medios de pago electrónicos, que se describe en las presentes Reglas, para facilitar a los cerca de 1.03 millones de personas usuarias que diariamente viajan en el servicio público de transporte (cifra estimada con datos contenidos en el Programa Integral de Movilidad Urbana Sustentable de la Zona Metropolitana de Monterrey, 2021), como población objetivo.

Los gastos en que incurra Metrorrey por la aplicación de la estrategia serán sufragados con la disponibilidad presupuestaria del propio Organismo, y las transferencias que para tal efecto realice la Secretaría de Finanzas y Tesorería General.



4. ANTECEDENTES

En 2022, Metrorrey inició la modernización del sistema de peaje de las líneas del Metro, que incluyó la masificación de los dispositivos validadores de tarjeta electrónica sin contacto, conocida como MIA o Me Muevo, y la incorporación de lectores de códigos QR, para la posterior cancelación del pago mediante boleto magnético. Asimismo, desplegó la misma tecnología en los autobuses de las nuevas rutas de Transmetro.

En paralelo, el Instituto de Movilidad y Accesibilidad solicitó apoyo a Metrorrey con servicios asociados al recaudo electrónico, con lo cual, los 1,800 autobuses que recientemente incorporó a las rutas que administra directamente, aceptan, además del efectivo “mano a mano”, los mismos medios de pago electrónicos disponibles en las líneas del Metro y rutas de Transmetro.

5. OBJETIVOS

5.1. Generales

Lograr una transición gradual, ágil y ordenada del cobro de tarifas con formas de pago anacrónicas hacia un sistema de peaje electrónico, en el corto plazo en las modalidades del servicio público de transporte a cargo de Metrorrey, así como en aquellas que establezca la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana o en las que le solicite apoyo el Instituto de Movilidad y Accesibilidad.

5.2. Específicos

5.2.1 Promover e incentivar el uso de los medios de pago electrónicos por parte de las personas usuarias del servicio público de transporte, en las modalidades de Líneas de Metro y rutas de Transmetro, así como cualquier otra modalidad que acepte los medios de pago asociados al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey.

5.2.2 Contribuir al acceso de todas las personas usuarias a su derecho a un servicio público transporte de calidad, digno, eficiente, accesible, inclusivo y con altos niveles de cobertura territorial en el ámbito de competencia de Metrorrey.

5.2.3 Cumplir con la implementación del eje estratégico 2 *Generación de riqueza sostenible*, numeral 2.1 *Movilidad Sustentable* del Plan Estatal de Desarrollo 2022 - 2027, cuyo objetivo general establece ampliar y mejorar la oferta y operación de los sistemas de movilidad en el estado, articulando cadenas de viaje sostenibles, asequibles e incluyentes.



LINEAMIENTOS GENERALES

6. COBERTURA

El incentivo opera principalmente en los municipios que conformen el área metropolitana de Monterrey, así como en aquellos municipios del estado de Nuevo León en los que habiten personas usuarias que utilicen el servicio público de transporte, en las modalidades de Líneas de Metro y rutas de Transmetro, así como cualquier otra modalidad que acepte los medios de pago asociados al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey.

7. POBLACIÓN Y FOCALIZACIÓN

7.1 Población potencial

Personas mayores de edad con residencia en el estado de Nuevo León usuarias del servicio público de transporte, en las modalidades de Líneas de Metro y rutas de Transmetro, así como cualquier otra modalidad que acepte los medios de pago asociados al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey.

7.2 Población objetivo

Las personas usuarias que cumplan con los criterios de selección establecidos en las presentes Reglas.

7.3 Población atendida

Las personas usuarias que hayan recibido al menos en una ocasión el incentivo.

8. CARACTERÍSTICAS DE LOS INCENTIVOS

8.1 Tipo

Títulos de viaje electrónicos a través de alguno de los dos medios de pago electrónicos, siguientes:

- 1) Aplicación de generación de códigos QR integrada a Metrorrey, preferentemente.
- 2) Tarjeta electrónica sin contacto conocida como MIA o Me Nuevo, en aquellos casos en donde la persona usuaria no cuente con equipo móvil compatible para la tecnología de generación de códigos QR.



En aquellos casos en que Metrorrey así lo considere podrá otorgar los títulos de viaje electrónicos a través de la tarjeta dual conocida como Spin-Metrorrey.

8.2 Montos

La cantidad de títulos de viaje electrónicos, en cualesquiera de las combinaciones posibles, de acuerdo con las tarifas vigentes en cada una de las modalidades del servicio público de transporte que opere con el sistema de peaje electrónico, equivalentes a \$225.00 M.N. (doscientos veinticinco pesos 00/100 moneda nacional).

En aquellos casos especiales en que así lo solicite la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana, como entidad a cargo de coordinar la elaboración de políticas, estrategias, planes, programas y acciones que promuevan el desarrollo de la movilidad sostenible en el Estado, Metrorrey podrá aumentar el monto del incentivo.

En ninguna circunstancia, se otorgará dinero en efectivo a las personas usuarias.

8.3 Frecuencia

Serán acreditados a más tardar a los 30 días naturales, contados a partir del día siguiente en que la persona usuaria haya completado su registro de manera satisfactoria y haber recibido el incentivo, y de forma subsecuente, a más tardar a los 30 días naturales contados a partir del día siguiente en que la persona usuaria haya recibido el incentivo anterior.

En aquellos casos en que así lo solicite la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana, como entidad a cargo de coordinar la elaboración de políticas, estrategias, planes, programas y acciones que promuevan el desarrollo de la movilidad sostenible en el Estado, Metrorrey podrá aumentar la frecuencia del incentivo.

Metrorrey podrá solicitar a las personas usuarias que se encuentren registradas para obtener el incentivo, realizar el refrendo, ya sea de forma electrónica o presencial, respecto de la continuación en la entrega del incentivo de forma periódica.

8.4 Temporalidad

La que determine Metrorrey de acuerdo con su disponibilidad presupuestaria o, en su caso, cuando así lo solicite la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana, como entidad a cargo de coordinar la elaboración de políticas, estrategias, planes, programas y acciones que promuevan el desarrollo de la movilidad sostenible en el Estado, con base en el impacto obtenido.



Asimismo, Metrorrey podrá cancelar unilateralmente la cantidad disponible de títulos de viaje electrónicos no utilizados por la persona usuaria, transcurridos 180 días naturales contados a partir de la activación del incentivo mensual que corresponda, previa notificación con 10 días hábiles de anticipación a través de la aplicación de generación de códigos QR integrada a Metrorrey, para que proceda a su uso. Para la tarjeta electrónica sin contacto conocida como MIA o Me Nuevo, vía mensaje de texto al número telefónico registrado.

9. BENEFICIARIOS

9.1.1 Criterios de selección

9.1.1.1 Elegibilidad, requisitos y restricciones

Elegibilidad. La persona usuaria deberá pertenecer a la población potencial.

Requisitos. La persona usuaria deberá acreditar lo siguiente:

- i. Ser mayor de edad.
- ii. Tener domicilio en el estado de Nuevo León.
- iii. Tener un número de teléfono móvil activo.

Para acreditar lo anterior, la persona usuaria deberá presentar una identificación oficial con fotografía vigente que contenga los requisitos i y ii (edad y domicilio) y la Clave Única de Registro de Población (CURP).

La persona usuaria deberá registrarse personalmente en los módulos que para tal fin disponga Metrorrey para presentar el documento descrito en el párrafo anterior, proporcionar su número de teléfono móvil, firmar el recibo de incentivo (Anexo 1), así como, aceptar el aviso de privacidad y protección de datos personales (Anexo 2). En aquellos casos que Metrorrey considere, personal autorizado por Metrorrey podrá acudir a realizar el registro a lugares distintos a la ubicación de los mismos.

Toda vez que la entrega del incentivo se realizará preferentemente a través de la aplicación de generación de códigos QR integrada a Metrorrey, la persona usuaria deberá descargar previamente dicha aplicación.

Restricciones.

- 1) Está prohibido vender el incentivo a otras personas usuarias.
- 2) Queda prohibido usarlo con fines distintos a los establecidos.
- 3) Queda prohibido realizar el registro en más de una ocasión.



Los requisitos y restricciones son indispensables de acuerdo con las presentes Reglas de Operación.

9.1.1.2 Transparencia

Estas Reglas de Operación son publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, en su caso, los requisitos y criterios de selección serán publicados en la página web del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETYS) de Nuevo León.

Se cuenta con mecanismos para quejas y denuncias, descritos en el numeral 17 de estas Reglas de Operación.

Asimismo, se podrán formular solicitudes de información pública respecto a cualquier actividad o bien sobre el desempeño de las autoridades de Metrorrey, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, en el recinto oficial de la Unidad de Transparencia del mismo, correo postal, mensajería o verbalmente ante el personal habilitado o cualquier medio aprobado por el Sistema Nacional de Transparencia.

9.1.2 Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Derechos

- i. Ser informadas y asesoradas respecto de su registro para obtener el incentivo.
- ii. Solicitar su registro para obtener el incentivo, una vez que haya acreditado cumplir con los criterios de selección.
- iii. Recibir el incentivo en cualquiera de las modalidades señaladas en el numeral 8.1 de las presentes Reglas de Operación, cuando existan las condiciones para hacerlo.
- iv. Tener certeza respecto del aviso de privacidad y protección de datos personales.

Obligaciones

- 1) Cumplir con los criterios de selección.
- 2) Proporcionar a Metrorrey la información que le sea requerida para verificar el cumplimiento de los criterios de selección.
- 3) Proporcionar a Metrorrey información verídica.
- 4) Utilizar el incentivo exclusivamente en las modalidades del servicio público de transporte a cargo de Metrorrey y en aquellas que establezca la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana o en aquellas que le solicite apoyo el Instituto de Movilidad y Accesibilidad.
- 5) Abstenerse de vender o intercambiar los títulos de viaje electrónicos otorgados por otro bien.
- 6) Conducirse con respeto ante el personal responsable de informar y realizar el registro.
- 7) Responder las encuestas y/o entrevistas que realice Metrorrey, la Secretaría o evaluadores externos.
- 8) Realizar en el periodo y lugar el procedimiento de refrendo que, en su caso establezca Metrorrey.



- 9) Mantener vigente el número de telefonía móvil, el cual funcionará como vía de comunicación oficial entre Metrorrey, la Secretaría y la persona usuaria.
- 10) Notificar, en su caso, cualquier cambio de número de telefonía móvil.
- 11) No hacer mal uso del incentivo.

9.1.3 Causas de incumplimiento o baja

Metrorrey podrá cancelar la entrega del incentivo de manera unilateral a la persona usuaria, cuando se compruebe la actualización de uno o más de los siguientes supuestos:

- i. Incumpla alguna de las obligaciones señaladas en las Reglas de Operación.
- ii. Manifieste voluntariamente por los medios de comunicación establecidos dejar de recibir el incentivo, por así convenir a su interés personal.
- iii. Se encuentre duplicado su registro.
- iv. En caso de aplicar, no efectúe el refrendo correspondiente.
- v. En caso de fallecimiento de la persona usuaria.

Las causales de incumplimiento o baja serán corroboradas por Metrorrey, a excepción de las siguientes:

- 1) El fallecimiento de la persona usuaria.
- 2) La baja voluntaria para continuar con la recepción del incentivo.

Una vez que Metrorrey tenga conocimiento que se ha actualizado alguna de las causas de incumplimiento o baja notificará a través de su número de telefonía móvil o mediante notificaciones de la aplicación que genera los códigos QR integrado a Metrorrey que se suspenderá la entrega del incentivo, la constancia de notificación será suficiente para acreditar que ha sido debidamente realizada.

La persona usuaria podrá aclarar la causal de incumplimiento o baja ante Metrorrey dentro de un término de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se haya realizado la notificación; en caso de no realizarlo o que no justifique la improcedencia de la causal de incumplimiento o baja, a criterio de Metrorrey, será objeto de baja definitiva.



10. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

10.1 Coordinación institucional

Con objeto de ampliar su alcance, Metrorrey podrá suscribir convenios de coordinación con otras dependencias o entidades del estado de Nuevo León para realizar el registro de las personas usuarias que recibirán los incentivos. En dichos convenios se establecerá que las dependencias que participen en la entrega de los incentivos deberán observar las presentes Reglas de Operación.

10.1.1 Instancia ejecutora

Metrorrey y las dependencias y entidades con las que el Organismo haya celebrado convenios de coordinación a los que hace referencia el numeral anterior.

Metrorrey	Dirección: Avenida Pino Suárez número 1123 norte, Colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64000.
Módulos de registro de personas usuarias para acceder al incentivo.	Las ubicaciones de los módulos serán publicadas en los medios de difusión señaladas en las presentes Reglas, de forma periódica.

10.1.2 Instancia normativa

Metrorrey y la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana, en los casos expresamente señalados en las presentes Reglas de Operación.

Metrorrey	Dirección: Avenida Pino Suárez número 1123 norte, Colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64000.
Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana	Dirección: Torre Administrativa Piso 34 Calle Washington 2000 Oriente, Col. Obrera, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64010.

10.1.3 Instancias de control y vigilancia

- i. Auditoría Superior del Estado de Nuevo León.
- ii. Contraloría y Transparencia Gubernamental del Estado.



iii. Órgano Interno de Control del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

11. MECANISMOS DE OPERACIÓN

11.1 Difusión

Para fomentar la transparencia, se deberá dar difusión a estas Reglas de conformidad con el artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León vigente y su similar 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, al igual que la información que con la operación del mismo se genere, a fin de verificar la correcta aplicación de los recursos públicos asignados dando certeza a los principios eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez. Asimismo, en cumplimiento del artículo 10, de la Ley del Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, la publicación de las Reglas de Operación.

11.2 Promoción

Metrorrey podrá optar por uno o varios medios de comunicación para promover la obtención del incentivo, como son:

- 1) Página web de Metrorrey: <https://metrorrey.mx>
- 2) Redes sociales oficiales de Metrorrey y de entidades y dependencias del Gobierno del Estado.
- 3) Publicidad estática y dinámica.
- 4) Televisión, radio y periódicos impresos y digitales.

11.3 Ejecución

11.3.1 Contraloría social

En un sentido de corresponsabilidad y de participación social se convoca a las personas usuarias a realizar acciones de contraloría social: vigilancia y seguimiento en la transparencia para la aplicación del recurso.

Toda persona que tenga conocimiento de personas usuarias beneficiadas con el incentivo que incurran en conductas identificadas como causales de baja, deberá hacerlo del conocimiento de Metrorrey.

11.3.2 Actas de entrega – recepción

Metrorrey comprobará, al cierre de cada ejercicio fiscal, el número de personas usuarias registradas mediante el documento denominado Recibo de Incentivo (Anexo 1). Asimismo, Metrorrey comprobará el número de incentivos entregados con el soporte documental competente, suficiente y pertinente.

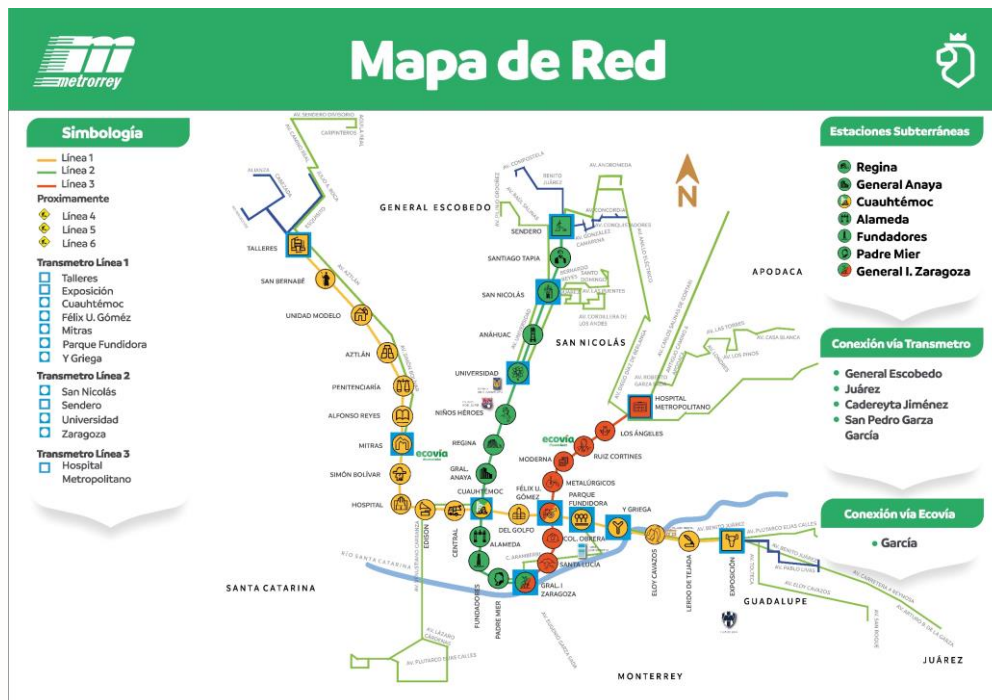


11.3.3 Operación y mantenimiento

Metrorrey destinará los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos para desplegar los módulos en los que se realice el registro de las personas usuarias que deseen acceder al incentivo o bien desplegar el personal para acudir a realizar el registro de las personas usuarias en lugares distintos a la ubicación de los módulos, por sí mismo o a través de las dependencias o entidades con las que suscriba los convenios de coordinación respectivos.

Metrorrey realizará el registro de las personas usuarias en estaciones del Metro, o bien, en lugares de acceso público localizados dentro del área de cobertura de rutas de Transmetro en operación actual y futura, así como de aquellas rutas que establezca la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana o de las que le solicite apoyo el Instituto de Movilidad y Accesibilidad.

Ilustración 1. Mapa de Red de Metrorrey, vigente al 12 de enero de 2024 (se incluye únicamente con carácter indicativo).



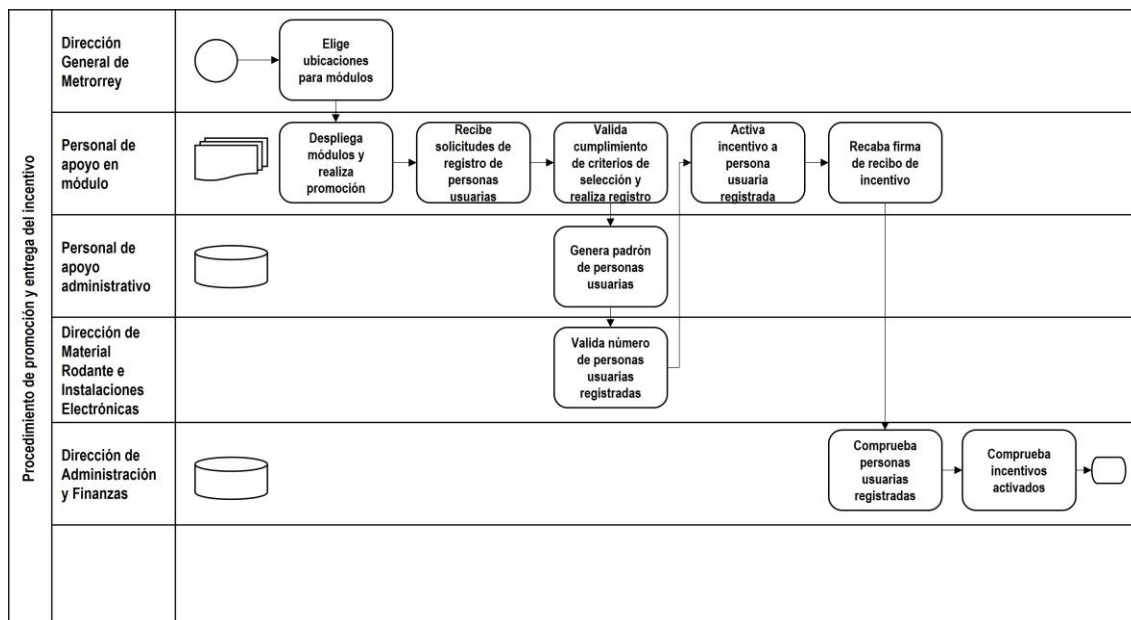
Fuente: Metrorrey



Preferentemente, los horarios de operación del registro de personas usuarias abarcarán de forma indistinta horarios de máxima demanda y horarios de baja afluencia, así como los siete días de la semana; ello, con objeto de facilitar el registro. El número de módulos, personal asignado y horarios de operación los determinará Metrorrey en función de la disponibilidad de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos.

A continuación, se ilustra el procedimiento de promoción y entrega del incentivo.

Tabla 1. Procedimiento de promoción y entrega del incentivo.



Fuente: Metrorrey

12. INFORMES PROGRAMÁTICOS – PRESUPUESTARIOS

12.1 Avances físico – financieros

Metrorrey llevará a cabo el seguimiento en el ejercicio de los recursos disponibles, además, a las acciones ejecutadas, resultados, indicadores, metas alcanzadas y comprobación del ejercicio de estos, con la finalidad que, la entrega de incentivos resulte eficiente.



12.2 Cierre de ejercicio

Metrorrey integrará el cierre del ejercicio cumpliendo con la normativa legal aplicable. La información y documentación relativas a la entrega de los incentivos deberán conservarse para la revisión de la cuenta pública y demás efectos conforme a las disposiciones legales aplicables.

13. EVALUACIONES

13.1 Internas

Se realizan visitas de seguimiento a los puntos de entrega del incentivo. Del análisis a la documentación generada y de acuerdo con las observaciones realizadas durante las visitas a los puntos de entrega, se elaborará un informe de retroalimentación que permita identificar las áreas con mayor oportunidad para diseñar controles para mitigar el riesgo, lo que permita una consecución de objetivos más eficiente, eficaz, económica y transparente.

13.2 Externas

Metrorrey está sujeto a evaluaciones de desempeño externas de conformidad con las disposiciones estatales aplicables.

14. INDICADORES DE RESULTADOS

Los indicadores de desempeño de la estrategia de "Promoción e incentivos para el uso de los medios de pago electrónicos por parte de las personas usuarias de diversas modalidades del servicio público de transporte del estado de Nuevo León" (Anexo 3) tienen por objeto mejorar la evaluación en la aplicación de recursos en la entrega de incentivos. Metrorrey cuenta con 30 (treinta) días hábiles posteriores a la publicación de las presentes Reglas para modificar, adicionar o, en su caso, eliminar indicadores de resultados que permitan tener una mejor realidad y diseñar acciones de mejoras en específico.

Los indicadores de Resultados deberán ser publicados en la página oficial de Metrorrey.



15. SEGUIMIENTO, CONTROL Y AUDITORÍA

15.1 Atribuciones

Los recursos empleados para el otorgamiento y promoción del incentivo descrito en las presentes Reglas podrán ser auditados por la Contraloría y Transparencia Gubernamental del Estado, directamente o a través del Órgano Interno de Control de Metrorrey y, por la Auditoría Superior del Estado de Nuevo León.

Lo anterior, con el fin de verificar la correcta aplicación de los recursos otorgados, así como, el seguimiento en la entrega, conforme a la legislación aplicable.

15.2 Objetivo

Verificar que la gestión de los recursos empleados para el otorgamiento y promoción del incentivo, se realice de conformidad con lo establecido en las presentes Reglas y demás disposiciones jurídicas aplicables.

15.3 Resultados y seguimientos

Las resoluciones emitidas por las instancias de vigilancia serán atendidas por las áreas correspondientes adscritas a Metrorrey, manteniendo en todo momento un seguimiento interno que permita la atención en tiempo y forma de las anomalías o inconsistencias detectadas hasta que sean solventadas.

16. QUEJAS Y DENUNCIAS

Los interesados podrán solicitar información a través de la página web: <https://metrorrey.mx>, así como interponer quejas, denuncias o sugerencias vía correo electrónico a la dirección atencionausuariosmetrorrey@nuevoleon.gob.mx, o bien directamente por ventanilla en el Órgano Interno de Control del Organismo, ubicado en Avenida Pino Suárez número 1123, Colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64000; al teléfono 8118232182 y al número de atención ciudadana del estado de Nuevo León, 070.

17. PADRÓN

Es obligatorio que Metrorrey efectúe el alta de las personas usuarias registradas en el padrón correspondiente. Durante la entrega del incentivo, Metrorrey mantendrá actualizado el padrón de acuerdo con los movimientos diarios reportados, asimismo, las bajas en caso de que se actualicen las causas de incumplimiento o baja.



En todo momento, deberá contar con la documentación soporte que acredite la inclusión de los beneficiarios en el padrón.

18. ANEXOS

- i. Formato de recibo de incentivo.
- ii. Formato de aviso de privacidad integral.
- iii. Indicadores de desempeño.

19. TRANSITORIOS

- I. Las presentes Reglas entrarán en vigor en su fecha de suscripción y deberán publicarse en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, en el portal de Metrorrey, así como en el Portal de Transparencia del Gobierno del Estado de Nuevo León, a más tardar el último día hábil de febrero del ejercicio fiscal vigente.
- II. La cantidad de incentivos estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria.
- III. Metrorrey priorizará la utilización de sistemas informáticos sobre documentos impresos, con objeto de ejecutar la estrategia de forma eficiente, eficaz y económica.
- IV. Los formatos incluidos como Anexos en las presentes Reglas son susceptibles de modificarse, en función de la experiencia que se adquiera por la ejecución de la estrategia de promoción e incentivo.
- V. La entrega del incentivo es ajena a cualquier partido político, por lo que queda prohibido expresamente su uso para fines políticos, de lucro o para fines distintos a los establecidos.

ATENTAMENTE.-

**ING. ROBERTO ABRAHAM VARGAS MOLINA
DIRECTOR GENERAL DEL
SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY**



www.nl.gob.mx/metrorrey | Tel. 81 2033 5000

Av. José María Pino Suárez 1123 Norte, Colonia Centro, Monterrey, N.L., C.P. 64000

@MetrorreyOficial 

@metrorreynlofi1 

@metrorrey.oficial 

Página 18 de 18