



**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



PREÁMBULO

La movilidad es reconocida y garantizada como un derecho humano, tanto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte. En ese contexto y en el entendido que la sociedad tiene una composición pluricultural y multiétnica, sustentada originalmente en sus pueblos indígenas, el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, así como quienes trabajamos en él, somos personas comprometidas con el respeto irrestricto de este y del resto de los derechos fundamentales, por tanto, en este documento igual que en todas nuestras actuaciones se refrenda el derecho a la no discriminación y a un trato digno en igualdad de circunstancias a todas las personas usuarias del Sistema, especialmente aquellas que pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad como son niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad, personas adultas mayores, o a personas pertenecientes a grupos y comunidades indígenas, personas migrantes, defensores civiles, personas de la comunidad LGBTQ+, afrodescendientes, personas con VIH-SIDA, adolescentes embarazadas, personas con enfermedades crónicas degenerativas y en etapa terminal, personas que viven con adicciones, personas con fatiga profesional crónica “burnout”, entre otras.

En este sentido, con el objeto de asegurar que los derechos fundamentales de toda persona usuaria se garanticen y cobren vigencia, el reglamento oficial de estaciones y trenes del Metro ha sido actualizado para armonizarlo con los tiempos actuales, donde el centro de actuación de todas las autoridades, dentro de sus ámbitos competenciales, es la persona humana. Existe un compromiso por parte de Metrorrey de llevar a cabo los ajustes necesarios, acorde al principio de progresividad de los derechos humanos, para que éstos sean cada vez más una realidad. En este contexto, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, la indivisibilidad y progresividad de estos derechos, se presenta este documento.





MARCO NORMATIVO

1. **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
2. **Tratados Internacionales de Derechos Humanos ratificados por México.**
 - Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
 - Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
 - Convención Americana sobre Derechos Humanos.
 - Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (CERD).
 - Convención sobre los Derechos del Niño.
 - Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
 - Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
 - Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
 - Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará).
 - Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
 - Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
 - Protocolo de San Salvador.
 - Convenio 111 de la OIT sobre la discriminación en el empleo y la ocupación.
 - Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso.
3. **Instrumentos Internacionales de Carácter Declarativo o de Principios.**
 - Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
 - Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
 - Principios de Yogyakarta.
 - Declaración y Programa de Acción de Durban.
 - Declaración sobre los Defensores de Derechos Humanos de la ONU.
 - Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión de la CIDH.
 - Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
4. **Legislación estatal.**
 - Código Penal del Estado de Nuevo León.
 - Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León.





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



EL **SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY**, HACE SABER A LAS PERSONAS USUARIAS EL **REGLAMENTO OFICIAL DE ESTACIONES Y TRENES DEL METRO**, CON BASE EN LAS SIGUIENTES

REGLAS GENERALES

1. El **horario habitual de servicio** del Metro y Transmetro es de lunes a domingo de 04:45 a 00:00 horas, siendo los días 24, 25 y 31 de diciembre, y 1 de enero, las únicas excepciones. Toda modificación al horario establecido que se realice de manera provisional para mantener la seguridad de todas las personas será anunciada a través de los medios de comunicación oficiales del Organismo.
2. Las personas usuarias deberán esperar la llegada del tren en el andén **detrás de la franja amarilla de seguridad**, ya sea de pie, sentadas en las bancas o recargadas en los apoyos isquiáticos, manteniendo el orden en todo momento.
3. Los **perros de asistencia** para personas con discapacidad podrán viajar de acuerdo con lo establecido en la Ley para la Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Estado de Nuevo León.
4. Las personas usuarias únicamente podrán transportar **animales** cuya crianza y/o posesión sea legal, siempre y cuando cuenten con las medidas sanitarias, y estos viajen en jaula transportadora.
5. Todas las personas deben respetar la **zona exclusiva** para mujeres, niñas y niños menores de doce años, y personas con discapacidad en andenes y a bordo de los trenes, de acuerdo con lo establecido en el Manual Interno para la Prevención y Atención de Acoso, Hostigamiento y Violencia Sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, mismo que está disponible para consulta en la página web <https://www.metrorrey.mx/>
6. Las **niñas y los niños menores de doce años** únicamente pueden viajar en el Metro cuando estén acompañados por una persona con facultades para asumir la responsabilidad de su seguridad.
7. Únicamente podrán viajar sin costo las niñas, niños y adolescentes que midan **hasta 1.10 metros de estatura**, siempre y cuando estén acompañados por una persona adulta, de acuerdo con la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial en el Estado de Nuevo León.
8. Las personas usuarias pueden entrar a las estaciones y/o abordar el tren con **vehículos de movilidad personal** sin costo adicional a las tarifas establecidas, con atención a las siguientes indicaciones:



Página 3 de 13

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 



- a) **Bicicletas plegables, scooters, patines y patinetas** pueden abordar en cualquier vehículo del tren, con excepción del vehículo exclusivo para mujeres, niñas y niños menores de 12 años y personas con discapacidad, en caso de no pertenecer a dichos grupos.
 - b) **Bicicletas no plegables** únicamente pueden abordar en el último vehículo del tren, siempre que el área para bicicletas se encuentre disponible.
 - c) El horario para el uso del **biciestacionamiento** es de 4:45 a 00:00 horas.
 - d) Previo al ingreso a estaciones y trenes, sin excepción, las personas deberán desmontar los modos de transporte mencionados.
9. Las **personas cuidadoras** que porten carriolas con infancias, podrán ingresar en cualquier vehículo del tren, con atención a mantenerse en zonas que no comprometan su seguridad ni la de las demás personas, con excepción del vehículo exclusivo para mujeres, niñas y niños menores de 12 años y personas con discapacidad, en caso de no pertenecer a dichos grupos.
10. Las personas únicamente podrán ingresar a las estaciones y abordar los trenes con **objetos cuyas dimensiones** permitan el libre flujo de usuarias y usuarios, tomando como referencia las medidas de una maleta de 25 kg (aproximadamente 80 cm de alto x 50 cm de ancho x 35 cm de profundidad).
11. Las personas usuarias que requieran **esperar en las estaciones** por alguna circunstancia podrán hacerlo en el área de vestíbulo interior, entre torniquetes y andén. Por seguridad de todas y todos, no se podrá esperar en el andén por más del paso de dos trenes.
12. Las personas que deseen realizar **actividades de carácter académico, artístico, recreativo, comercial** o que sean distintas a la transportación, únicamente lo podrán hacer con autorización previa, misma que se solicitará a la Jefatura de Comunicación o la Jefatura de Comercialización de Metrorrey, según sea el caso, en las oficinas del STC Metrorrey, en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, o a través de correo electrónico a atencion.comunidadusuaria@nuevoleon.gob.mx
13. Las personas usuarias que deseen escuchar **música u otro tipo de audios**, solo lo podrán realizar mediante audífonos.
14. El consumo de **alimentos y bebidas** solo se podrá realizar en accesos, vestíbulo exterior y áreas de transferencia de las estaciones.
15. Solo se podrá tirar **basura en los contenedores** colocados para tal propósito. En caso de que el tamaño de la basura exceda las dimensiones de los botes, la persona deberá llevársela consigo para depositar en otro lugar.
16. Está estrictamente **prohibido consumir alcohol o drogas** de cualquier tipo dentro de las instalaciones y a bordo de los trenes. En caso de que las personas logren ingresar con





algún grado de alcohol en la sangre o bajo los efectos de alguna droga, el seguro de viajero no será aplicable. Asimismo, en caso de que la persona presente comportamiento que ponga en riesgo la seguridad de las operaciones o de las demás personas, ésta podrá ser detenida por el personal de seguridad, quien solicitará apoyo a las autoridades correspondientes, por seguridad de todas y todos.

17. El **ruptor de emergencia** que se encuentra ubicado al costado de las puertas de acceso dentro de los trenes de Metro únicamente podrá ser utilizado cuando exista una situación que represente un riesgo para la integridad de las personas o la seguridad de la operación del Sistema. Su activación indebida o injustificada compromete la operación, por lo que no se deberá usar si no se cumplen las condiciones mencionadas.
18. Para recuperar un **objeto que haya caído en vías**, sin excepción, las personas usuarias deberán llamar al personal de estaciones para atender la situación de manera controlada y en coordinación con la Gerencia de Tráfico, por seguridad de todas y todos.
19. En caso de que **un tren se detenga sin previo aviso, es por seguridad de todas y todos**, por lo tanto, es obligatorio mantenerse dentro de los vehículos y seguir las indicaciones del personal de Metrorrey.
20. Toda persona que lleve a cabo **actividades con características de delitos** sancionados por las leyes y/o faltas administrativas, así como conductas de acoso, hostigamiento y/o violencia sexual, será desalojada de las instalaciones o canalizada con las autoridades competentes, según sea el caso, independientemente de si existe reporte alguno.
21. Está prohibido:
 - a) Fumar cigarros o vapeadores, así como el uso de cualquier sustancia nociva dentro de las instalaciones.
 - b) Transportar materiales inflamables, corrosivos, de fácil combustión, o sustancias que pongan en peligro la seguridad de las personas.
 - c) Descender y/o acceder a las vías y áreas restringidas.
 - d) Dañar las instalaciones, equipos, trenes, sistemas ferroviarios, y cualquier mobiliario.
 - e) Obstaculizar el cierre de las puertas de los trenes o intentar forzar su apertura.
 - f) Arrojar objetos a las vías.
 - g) Correr dentro de las instalaciones.
 - h) Portar armas blancas, de fuego, objetos punzocortantes o que pongan en riesgo la seguridad de las personas dentro de las instalaciones.
 - i) Solicitar el manejo de efectivo por parte del personal de estaciones.
 - j) Viajar en áreas del tren no destinadas para tal fin.





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



RECOMENDACIONES IMPORTANTES

- No obstaculice el flujo de las demás personas.
- Circule siempre por su derecha en vestíbulos, pasillos, andenes, escaleras eléctricas y escaleras fijas.
- Si tiene que detenerse, colóquese a un lado, o no se detenga en escaleras.
- Antes de abordar el tren, permita el descenso de las personas usuarias.
- No utilice monedas de 20 pesos o billetes notoriamente deteriorados, al comprar o recargar su tarjeta en las máquinas de venta y recarga.

Para hacer cumplir las determinaciones del presente Reglamento se faculta al Personal del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, a las autoridades competentes, o en coordinación entre ambas partes. Precizando que, en caso de dudas ante situaciones de carácter particular, será competencia de la Gerencia de Estaciones y Seguridad tomar la mejor decisión, anteponiendo en todo momento la seguridad en las operaciones y la integridad de las personas. La resistencia al cumplimiento de las reglas por parte de las personas usuarias será objeto a desalojo y/o canalización con las autoridades competentes, según sea el caso.

Si usted es testigo del incumplimiento o mala aplicación del presente reglamento por parte de personas usuarias o personal de Metrorrey, o desea brindar una sugerencia, lo puede hacer a través del WhatsApp de Atención a Comunidad Usuaria: 8118238182, al correo electrónico atencion.comunidadusuaria@nuevoleon.gob.mx o al 070.





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN



ANEXO 1 GLOSARIO DE DEFINICIONES

Para efectos de este reglamento, se entiende por:

Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey: También referido únicamente como “Metrorrey”. Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Nuevo León que tiene por objeto administrar y operar el servicio público de transporte en su modalidad de Líneas de Metro, así como atender, 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.

Modalidad: Los diversos tipos de servicio de transporte de personas y bienes con determinadas características en sus flotas, itinerarios y horarios.

Metro: El sistema de transporte colectivo a base de vehículos eléctricos que conforman entre sí un tren que circula por un viaducto.

Ruta: Recorrido o trayecto determinado que realizan las unidades de transporte público de pasajeros y que sirve para la identificación de una flota de transporte público de pasajeros en un itinerario y modalidad específica.

Estación de Metro: Lugar para ascenso y descenso de personas usuarias a los trenes de Metro. Territorialmente, en la mayoría de los casos, inicia a partir del primer escalón de acceso, a menos que legalmente abarque espacio peatonal fuera de este.

Estación de Transmetro: Lugar para ascenso y descenso de personas usuarias a los autobuses de Transmetro. Territorialmente, en la mayoría de los casos, inicia a partir del área de acceso, a menos que legalmente abarque espacio peatonal fuera de esta.

Tren: Conjunto de vehículos ferroviarios impulsados por medio de energía eléctrica, destinado al transporte masivo de pasajeros que circula en vías exclusivas y segregadas, ya sea subterráneas o elevadas.

Vehículo (de tren): Unidad ferroviaria autopropulsada que utiliza electricidad de catenarias o baterías.



Página 7 de 13

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 



**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



Autobús: Vehículo automotor de seis o más llantas, diseñado y equipado para el transporte público o privado de personas, con una capacidad para cuarenta o más pasajeros, pudiendo tener ejes o articulaciones adicionales. Metrorrey administra los autobuses alimentadores tipo Transmetro que enlazan con las estaciones del Metro.

Andén: Área ubicada junto a las vías para que las personas esperen el paso del tren, aborden o descendan de los mismos.

Franja amarilla de seguridad: Delimitación física en color amarillo ubicada a lo largo de todos los andenes detrás de la cual las personas usuarias deben esperar el arribo del tren por su seguridad.

Vestíbulo: Área de transición ubicada entre el acceso a la estación y los andenes donde las personas realizan su ascenso y descenso de los trenes.

- Vestíbulo exterior: Zona de vestíbulo posterior al acceso y previa a los torniquetes.
- Vestíbulo interior: Zona de vestíbulo posterior a los torniquetes y previa al andén.

Biciestacionamiento: Espacio físico y/o mobiliario urbano utilizado para sujetar, resguardar y/o custodiar bicicletas por tiempo determinado.

Puertas de control de acceso: Sistema de seguridad física donde se realiza el pago de tarifa para viajes gestiona el flujo de personas usuarias para permitir el paso de una persona a la vez.

Medios de prepago: Tarjeta sin contacto o aplicación móvil con QR, determinadas por el Instituto de Movilidad y Accesibilidad y por Metrorrey, para el pago de las tarifas por el uso de las diferentes modalidades de transporte público de pasajeros.

Tarifa: Costo del pasaje a las personas usuarias, por el uso de las diversas modalidades de transporte público de pasajeros.

Pasarela: Espacios que conectan las diferentes áreas que componen una estación; acceso con vestíbulo, vestíbulo con andén, etc.

Escaleras fijas: Estructura de peldaños o largueros unida permanentemente a la estación, que permite el ascenso y descenso de personas entre diferentes niveles.



Página 8 de 13

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 

Escaleras eléctricas: Dispositivos de transporte motorizados que trasladan personas entre distintos niveles de un edificio.

Transbordo: El movimiento físico de una persona de un vehículo correspondiente a una modalidad a otro vehículo de una modalidad distinta.

Transferencia: El movimiento físico de una persona de un vehículo correspondiente a una modalidad a otro vehículo de la misma modalidad, pero diferente ruta.

Sustancias nocivas: Elementos, compuestos químicos o biológicos que causan daño a la salud de los seres vivos o al medio ambiente.

Persona en estado inconveniente: Persona que ha perdido sus facultades normales, reflejos o juicio debido al consumo de alcohol, drogas o sustancias nocivas.





ANEXO 2

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD USUARIAS DEL SERVICIO DE METRO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRORREY

Con el propósito de brindar una atención segura, accesible, digna y basada en el respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad que requieren utilizar el servicio de Metro del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, el personal deberá atender las siguientes indicaciones:

1. Cuando una persona con discapacidad llegue a la estación de origen para utilizar el servicio de Metro, podrá solicitar atención mediante cualquiera de las siguientes opciones, de acuerdo con su tipo de discapacidad:
 - a. De manera directa con el personal de la estación.
 - b. A través del WhatsApp de Atención a Comunidad Usuaría: 8118232182.
 - c. Con apoyo de una tercera persona.
2. El personal de estación acudirá al punto donde se encuentre la persona usuaria para atender su solicitud, bajo un enfoque centrado en la persona, respetando su autonomía, su dignidad, sus decisiones, y sus necesidades específicas. Asimismo, solicitará la información correspondiente sobre la estación de destino.
3. El personal de la estación notificará al Centro de Monitoreo de Estaciones y Seguridad la estación de destino de la persona usuaria, con el propósito de verificar las condiciones operativas, disponibilidad de equipos de apoyo y cualquier condición que pudiera afectar la prestación del servicio, especificando su tipo de discapacidad.
4. Conforme a las necesidades manifestadas por la persona usuaria y a las condiciones de accesibilidad disponibles en la estación de origen y destino, se proporcionará el apoyo requerido. En el caso de personas usuarias de silla de ruedas, el apoyo podrá brindarse mediante el servicio de salvaescaleras¹ (Super Trac) o mediante acompañamiento a los elevadores, cuando estos se encuentren disponibles.
5. El personal brindará acompañamiento durante las etapas que la persona usuaria requiera, desde el ingreso a la estación, el acceso al andén y el abordaje al tren, procurando en todo momento preservar su autonomía, dignidad e independencia.

¹ El servicio de salvaescaleras (Super Trac) se suspende en casos de lluvia, ya que la humedad en el piso impide el funcionamiento seguro del equipo.





6. Al arribo del tren al andén, se facilitará, cuando así lo requiera la persona, su acceso al primer vehículo del tren y al área destinada para personas usuarias con discapacidad o movilidad limitada. Asimismo, se informará a la persona conductora la presencia de la persona usuaria y su estación de destino.
7. La persona conductora comunicará al Puesto de Control Central la presencia de la persona usuaria con discapacidad, incluyendo su tipo de discapacidad y la estación de destino, a fin de coordinar la atención correspondiente.
8. Una vez que el Centro de Monitoreo de Estaciones y Seguridad notifique a la estación de destino, mediante radiofrecuencia, teléfono o dispositivo móvil, el personal de dicha estación se preparará con los equipos, herramientas o apoyos necesarios para atender la llegada de la persona usuaria de acuerdo con su tipo de discapacidad.
9. Considerando el tiempo estimado del trayecto, el personal de la estación de destino acudirá al andén con anticipación para recibir a la persona usuaria.
10. Al arribo del tren a la estación de destino, el personal proporcionará el apoyo requerido para el descenso del tren y, cuando sea necesario, facilitará su traslado hacia el nivel de acceso o salida de la estación.
11. El personal de las estaciones de origen y destino registrará la atención brindada a personas usuarias con discapacidad en la bitácora correspondiente, incluyendo la información necesaria para el seguimiento y mejora del servicio.





**SISTEMA
DE TRANSPORTE
COLECTIVO**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



ANEXO 3

ESPECIFICACIONES COMPLEMENTARIAS PARA EL USO DE VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL

- El área preferente para bicicletas o scooters en el último vehículo del tren no es de carácter exclusivo para el uso de estos, por lo que Metrorrey no desalojará a personas usuarias para la colocación de los vehículos en el espacio.
- El uso de vehículos del tren para personas que porten vehículos de movilidad personal se realizará de conformidad con las disposiciones señaladas en el Manual Interno para la Prevención y Atención de Acoso, Hostigamiento y Violencia Sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.
- El Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey únicamente se hará responsable en caso de robo de bicicletas o scooters por un monto del 70% (setenta por ciento) del valor real, con un tope máximo de \$5,000 pesos mexicanos, siempre y cuando se compruebe por medio de cámaras de seguridad que el vehículo fue sustraído por una tercera persona no autorizada. El Organismo no se hará responsable en caso de daños no relacionados a la operación del Sistema.
- Los racks para bicicletas únicamente deberán ser utilizados para dicho propósito.
- El uso del biciestacionamiento no representa un costo adicional al servicio de Metro.





ANEXO 4

PLANO SIMPLIFICADO DE ESTACIÓN TÍPICA

