



Monterrey, Nuevo León , 29 junio 2026

Abraham Vargas Molina
Director General del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey

En seguimiento al ejercicio de retroalimentación participativa del *Reglamento oficial de estaciones y trenes* del metro llevado a cabo el 11 de junio 2026 y gestionado por Consejo Cívico de Instituciones de Nuevo León con la participación activa de colectivos, académicos, estudiantes, y de la Dependencia que usted dirige, nos permitimos compartir las observaciones y compromisos resultado de dicho ejercicio.

A continuación, se detalla la estructura del documento de sistematización resultante de las mesas de trabajo:

1. Introducción: Contexto general del proyecto y objetivos de la colaboración.
2. Antecedentes: Justificación de la revisión del reglamento y cronograma de sesiones.
3. Observaciones y Recomendaciones al reglamento: Propuestas específicas emanadas del diálogo con las personas usuarias y especialistas.
4. Acuerdos (compromisos): Definición de responsabilidades y plazos compartidos entre Metrorrey y Consejo Cívico.
5. Conclusiones (proceso participativo): Evaluación de la metodología empleada y aprendizajes para futuras consultas públicas.

Introducción

El presente documento sistematiza los principales hallazgos, observaciones y propuestas surgidas durante el ejercicio colaborativo.

Este ejercicio fue convocado y facilitado por Consejo Cívico, organización de la sociedad civil que impulsa la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la construcción de gobiernos virtuosos. Consejo Cívico, a través del eje de Causas Ciudadanas, promueve espacios de diálogo que permitan incorporar las experiencias,



cd1n



conocimientos y perspectivas de distintos actores en los procesos de toma de decisiones públicas.

La revisión de la propuesta de reglamento se desarrolló desde la convicción de que las normas que regulan servicios públicos esenciales deben construirse considerando las experiencias de las personas usuarias y garantizando mecanismos de participación que fortalezcan su legitimidad, pertinencia y efectividad.

En este sentido, este ejercicio reunió a personas usuarias del sistema, especialistas en movilidad, representantes de organizaciones de la sociedad civil y colectivos, y personal directivo y técnico de Metrorrey, con el propósito de generar un espacio de diálogo orientado a recuperar observaciones, identificar áreas de mejora y formular recomendaciones para fortalecer el contenido de la propuesta normativa.

Consejo Cívico participó en este proceso como facilitador neutral del diálogo, procurando que las distintas perspectivas fueran escuchadas, documentadas y sistematizadas. Esta labor se encuentra alineada con su papel como organización especializada en participación ciudadana y en procesos de articulación para la construcción de acuerdos públicos.

Antecedentes

El 13 de mayo de 2026, el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey publicó a través de sus redes sociales (Instagram y Facebook) oficiales una versión en construcción de su *Reglamento General*¹, señalando su interés en recibir comentarios y sugerencias de la ciudadanía para fortalecer el documento antes de su aprobación. Posteriormente el equipo de trabajo de Metrorrey compartió con el área de Causas Ciudadanas la versión más actualizada de este mismo, denominado *Reglamento oficial de Estaciones y Trenes de Metro*.

La actualización del reglamento representa un proceso particularmente relevante debido a que la normativa vigente había permanecido sin modificaciones sustantivas desde 1991, mientras que el sistema de transporte y las necesidades de las personas usuarias han experimentado transformaciones significativas durante las últimas décadas.

¹Nombre que tenía el documento publicado.

A partir de la publicación de la propuesta, diversos usuarios, especialistas, medios de comunicación y actores públicos expresaron opiniones y observaciones sobre algunos de sus contenidos, así como sobre la necesidad de generar mecanismos que permitieran una revisión más amplia y participativa del documento.

En este contexto, Consejo Cívico impulsó un espacio de diálogo orientado a fortalecer la participación ciudadana en el análisis de la propuesta normativa.

La realización de este ejercicio encuentra sustento en diversos instrumentos normativos estatales que reconocen la importancia de incorporar la participación ciudadana en las decisiones relacionadas con la movilidad. Entre ellos destaca la Ley de Movilidad Sostenible y Accesibilidad para el Estado de Nuevo León, que establece la necesidad de promover la participación ciudadana en los procesos de planeación y toma de decisiones en materia de movilidad.

Asimismo, la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León reconoce la importancia de que la ciudadanía y los órganos consultivos puedan emitir opiniones y recomendaciones respecto de proyectos normativos que impactan el interés público.

Bajo este marco, Consejo Cívico convocó el 11 de junio de 2026 a un ejercicio colaborativo con el objetivo de generar un espacio plural de revisión, discusión y retroalimentación sobre la propuesta de reglamento, buscando recuperar recomendaciones y propuestas de modificación provenientes de la sociedad civil y de personas con experiencia técnica y práctica en el uso y análisis del sistema de transporte colectivo.

En este ejercicio participaron 17 personas de 6 organizaciones/colectivos, académicos, estudiantes y autoridades de gobierno del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey.

- Alianza de Usuarios
- Berenice Salas Tapia – Resistencia Civil Regiomontana
- CAMINA, Centro de Estudios de Movilidad Peatonal A.C.
- Calles de Primer Nivel
- David Pulido – Pueblo Biciclero
- Eduardo Loredó Guzmán
- Illitzy Galván Martínez
- Karina Soto Canales



- Martín Eduardo Espinosa Ayala – Resistencia Civil Regiomontana
- MAS Ciudad, Movilidad Activa, Autónoma y Sostenible
- Movimiento de Personas con Discapacidad
- Place for All
- Victoria Escalante

Observaciones y Recomendaciones

Las observaciones y recomendaciones se encuentran en el Anexo 1.

Conclusiones

La revisión participativa de la propuesta de Reglamento permitió reunir perspectivas diversas sobre una normativa que impacta de manera directa la experiencia cotidiana y el ejercicio del derecho a la movilidad de miles de personas usuarias.

El ejercicio evidenció el valor de generar espacios de diálogo entre autoridades, personas usuarias, organizaciones de la sociedad civil y especialistas, al permitir identificar áreas de oportunidad, aclarar inquietudes y formular propuestas orientadas al fortalecimiento de procesos e instrumentos normativos.

La participación ciudadana en ejercicios de revisión, análisis y retroalimentación contribuye a mejorar la calidad de las decisiones públicas y permite incorporar experiencias y conocimientos que difícilmente pueden recuperarse únicamente desde los espacios institucionales.

En ese sentido, las organizaciones, colectivos y personas firmantes de este documento comparten las observaciones y recomendaciones sistematizadas, con el objetivo de que sean tomadas por las autoridades correspondientes del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, y se incluyan en el reglamento final, mismo que será presentado para aprobación ante el Consejo de Administración de Metrorrey, y posteriormente publicado.

Adicionalmente, exhortamos al Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey para que revise e incorpore los comentarios derivados de su convocatoria en redes sociales, así como las aportaciones enviadas por otras organizaciones, especialistas y colectivos a través de diversos canales, por ejemplo, la retroalimentación enviada por la

organización Pueblo Biciclero Movilidad y Sostenibilidad A.C.

Finalmente, se considera que la construcción de sistemas de movilidad más accesibles, seguros e incluyentes requiere mecanismos permanentes de escucha, colaboración y participación ciudadana que permitan fortalecer la relación entre instituciones públicas y ciudadanía en beneficio del interés colectivo.

Atentamente



Verónica Porras

Gerente de Causas Ciudadanas de Consejo Cívico de Instituciones de Nuevo León

Organizaciones/personas participantes firmantes

Berenice Salas Tapia – Resistencia Civil Regiomontana
Calles de Primer Nivel

CAMINA, Centro de Estudios de Movilidad Peatonal A.C.

David Pulido – Pueblo Bicicletero Movilidad y Sostenibilidad A.C.

Eduardo Loredo Guzmán

Karina Soto Canales

Martin Eduardo Espinosa Ayala – Resistencia Civil Regiomontana

MAS Ciudad, Movilidad Activa, Autónoma y Sostenible

Patricia Martínez

Anexo 1

Mesas de Trabajo: Reglamento Oficial de Estaciones y Trenes de Metrorrey

Observaciones y recomendaciones de participantes sobre el Reglamento

Asunto	Sección	Comentario	Recomendación
Adecuación a Experiencias de Usuarios			
Modos de Transporte no motorizados	REGLAS GENERALES "Bicicletas no plegables únicamente pueden abordar en el último vehículo del tren en los siguientes horarios: Lunes a sábado de 4:45 a 6:30 horas, 9:30 a 17 (Regla 3, inciso b)	Las restricciones horarias limitan la movilidad para personas usuarias de bicicletas. Las modificaciones tendrían que ser progresivas, no retroactivas.	No existirá restricción de horario para el acceso de bicicletas, tanto plegables como no plegables , en ningún día de la semana. Se mantendrá únicamente la restricción de espacio físico disponible en el último vehículo del tren.



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Personal A.C.



	<p>Áreas de oportunidad generales</p>	<p>Existe duplicidad y contradicciones sobre uso de bicicletas en el Metro.</p>	<p>con la señalización correspondiente de la zona dedicada.</p> <p>Alinear reglamento actual a lineamientos ya establecidos de bicicletas en el REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRANSPORTE DE BICICLETAS o bien aclarar cuáles protocolos son válidos.</p> <p>Aclarar que es permisible traer patines o patinetas, siempre y cuando no se usen en las instalaciones del Metro.</p>
<p>Accesibilidad universal</p>	<p>REGLAS GENERALES "Está prohibido (...) Usar patines, patinetas o similar dentro de las instalaciones." (Regla 7, inciso n)</p> <p>REGLAS GENERALES: "Las personas usuarias no pueden transportar animales, con excepción de perros de asistencia. El resto de los perros deben viajar dentro de su jaula transportadora."</p>	<p>No existe un solo tipo de animal de asistencia.</p> <p>Redactar la regla en positivo.</p>	<p>Las personas usuarias pueden transportar animales, siempre y cuando viajen dentro de su jaula transportadora. Los perros de asistencia pueden abordar sin restricciones.</p>



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Seguridad Pública A.C.



<p>(Regla 2)</p> <p>Áreas de oportunidad generales general</p>	<p>Si la restricción no es por tipo de animal, agregar que es por dimensión.</p> <p>No se suelen respetar los asientos y espacios preferentes para personas con discapacidad o personas cuidadoras.</p>	<p>Especificar lineamientos para el uso de asientos, asistencia y espacios exclusivos para personas con discapacidad y protocolos para garantizar uso preferencial como el desalajo temporal de personas usuarias.</p> <p>Incluir otros canales de comunicación que sean accesibles a personas sordas y mudas para asegurar que todas las personas usuarias puedan tener una forma de contacto con la autoridad.</p>
<p>RECOMENDACIONES IMPORTANTES: "Si usted es testigo del incumplimiento del presente reglamento por parte de personas usuarias o personal de Metrorrey, reporte al número de Atención a Comunidad Usuaría, 81 1823 8182, o al 070"</p>		



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Peatonal A.C.



<p>Perspectiva de Género</p>	<p>REGLAS GENERALES "Todas las personas deben respetar la zona preferente para mujeres, niñas y niños menores de doce años, y personas con discapacidad en andenes y a bordo de los trenes." (Regla 6)</p>	<p>Estas indicaciones no garantizan la seguridad de mujeres y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad.</p>	<p>Modificar "preferente" por zona "exclusiva". Especificar, si es que existen, excepciones sobre el uso del vagón rosa durante eventos masivos. En caso de que no existan, es importante que esa aclaración esté incluida en el reglamento para evitar otras interpretaciones. Alinear y homologar el Reglamento de Estaciones y Trenes con el programa de Múvele sin Acoso. En el reglamento no se hace referencia a que el uso del vagón rosa tiene su propio anexo. Aclarar que existe excepción o permiso específico para uso de carreolas, y trabajar para garantizar espacio y asistencia para personas</p>
<p>REGLAS GENERALES "Ingresar a las estaciones y abordar a los trenes con objetos cuyas dimensiones obstaculicen el libre flujo de</p>	<p>La prohibición en estos términos puede limitar la movilidad de personas cuidadoras e</p>	<p></p>	



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Regional A.C.



	<p>personas usuarias. La decisión será a criterio de la persona responsable de la estación, tomando como referencia las medidas de una maleta de 80 cm de alto x 50 cm de ancho x 35 cm de profundidad." (Regla 7, inciso b)</p>	<p>infancias.</p>	<p>cuidadoras en vagón exclusivo.</p>
<p>Derechos Humanos</p>	<p>PREÁMBULO: "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, personas con discapacidad, personas adultas mayores, o a personas pertenecientes a grupos y comunidades indígenas, entre otras." (Párrafo 1)</p>	<p>El preámbulo no explicita la protección de todos los grupos en situación de vulnerabilidad lo cual puede ocasionar omisiones e invisibilización.</p> <p>También la dependencia deberá considerar que los niños, niñas y adolescentes son una población que requiere una protección especializada, como</p>	<p>Incluir a todos los grupos definidos por la CNDH y CEDH como Grupos en Situación de Vulnerabilidad para garantizar protección y visibilidad, incluyendo personas con discapacidades no visibles (físicas o intelectuales), población LGBTQ+., personas cuidadoras, personas embarazadas y niños, niñas y adolescentes.</p>



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Regional A.C.



PUEBLO BICICLETERO
.ORG

	<p>REGLAS GENERALES "La resistencia al cumplimiento de este reglamento por parte de las personas usuarias será objeto a desalojo y/o canalización con las autoridades competentes, según sea el caso." (Regla 9)</p>	<p>lo señala la Ley. Incluso, puede trabajarse en un protocolo para la atención y prevención de violencia hacia NNA en las instalaciones del metro.</p> <p>Preocupa el abuso de autoridad, al quedar a interpretación individual el concepto de <i>resistencia</i>, incluso para grupos en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Formalizar el protocolo de escalamiento para el personal de estaciones ante situaciones no previstas en el reglamento, definiendo el canal de consulta</p>	<p>Vincular de forma pertinente a personal de Metrorrey y otras autoridades con la CEDH para asesoría y capacitación, garantizando el cumplimiento del reglamento al margen con los DDHH. Adicionalmente, determinar a partir de protocolos los parámetros e interpretaciones institucionales de la <i>resistencia</i> a la que hacen referencia. Incluir también las especificaciones de las autoridades de seguridad que se involucran.</p>
--	--	---	---



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Urbana A.C.



PUEBLO
BICICLETERO
.ORG

		<p>inmediata disponible y los criterios mínimos de actuación, de forma que el personal cuente con un respaldo institucional claro al ejercer su criterio.</p>	
<p>Experiencia general</p>	<p>REGLAS GENERALES "Está prohibido: a) Permanecer en andenes durante un tiempo que exceda el paso de dos trenes."</p>	<p>Muchas personas superan su estadía en andenes porque: - Esperan a otras personas - Esperan a que una unidad tenga espacio o clima, incluso ambas.</p>	<p>Eliminar esta norma, o bien indicar dónde si es permisible esperar dentro de la estación.</p>
<p>Área de oportunidad general</p>	<p>No contempla el sábado como día laboral.</p>	<p>Incluir sábado como día laboral en lineamientos de bicicletas y otros asuntos donde sea pertinente.</p>	



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Nacional A.C.



PUEBLO BICICLETERO
.ORG

Claridad Normativa			
Espacio físico	Documento en general	Es importante tener claridad del alcance del espacio físico que la autoridad determina como estación y donde se aplica el reglamento.	Debe delimitarse en el cuerpo del reglamento los límites físicos de su aplicación, precisando desde qué punto se considera que una persona está dentro de la 'estación' (primer acceso, zonas de transferencia, bahías externas), de forma que tanto personas usuarias como personal operativo tengan claridad sobre el alcance de las reglas.
Redacción	Documento en general, sobre todo en REGLAMENTO GENERAL "Está prohibido" (regla 7, incisivos A a P)	El reglamento tiene un enfoque prohibicionista que no aclara alternativas pertinentes para las personas usuarias sobre el uso correcto del Metro. Solo dice que no hacer, pero no especifica que si se puede hacer o qué	Adoptar un enfoque de derechos para el reglamento en general que, además de especificar restricciones especifique alternativas.



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Personal A.C.



	<p>REGLAS GENERALES "Los medios de transporte mencionados únicamente pueden ingresar para su traslado, sin que se haga uso de ellos en las instalaciones." (Regla 3, inciso d)</p>	<p>alternativas hay para lo que no. Error de terminología en "medio de transporte".</p>	<p>Modificar "medio de transporte" por "modo de transporte"</p>
<p>Adiciones</p>	<p>Área de oportunidad general</p>	<p>La ambigüedad de la terminología puede ocasionar confusión o dar paso a abusos de la autoridad.</p>	<p>Añadir una sección de glosario con definiciones de: - "Estado Inconveniente" - Vehículo, Vagón, Andén, Tren, Estación, Franja Amarilla, Zona de transferencia.</p>
	<p>REGLAS GENERALES "Las personas que deseen realizar actividades de carácter estudiantil, artístico, recreativo, comercial o que sean distintas a la transportación, únicamente lo</p>	<p>No es claro el proceso para solicitar permisos de actividades en el Metro.</p>	<p>Añadir especificaciones del proceso para solicitar permisos para actividades distintas a la transportación, incluyendo forma de contacto, procedimiento de solicitud y apelación, definición</p>



cd11n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Urbana A.C.



<p>podrán hacer con autorización previa" (Regla 4)</p>		<p>del consejo encargado de la decisión y temporalidad del proceso.</p>
<p>Área de oportunidad general</p>	<p>No se especifica situaciones y circunstancias para el uso de botón de pánico lo cual puede ocasionar abusos por parte de personas usuarias.</p>	<p>Especificar el uso de botón de pánico, así como protocolos de seguridad que se despliegan en situaciones de crisis.</p>
<p>REGLAMENTO GENERAL: Las niñas y los niños menores de doce años únicamente pueden viajar en el Metro cuando estén acompañados por una</p>	<p>No se especifica cobro a personas con discapacidad requiere de proactividad y garantías concretas</p>	<p>Añadir artículo de derechos para personas con discapacidad donde se especifique de forma clara lineamientos y protocolos para garantizar accesibilidad en estaciones y trenes de Metro.</p>
		<p>Definir con precisión la edad mínima a partir de la cual es obligatorio el pago del pasaje.</p>



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Urbana A.C.



	<p>persona con facultades para asumir la responsabilidad de su seguridad (Regla 5)</p>		
<p>Anexos</p>	<p>Secciones de REGLAS GENERALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Las personas usuarias pueden abordar el tren con bicicletas o scooters, con atención a las siguientes indicaciones (Regla 3) • "Todas las personas deben respetar la zona preferente para mujeres, niñas y niños menores de doce años, y personas con discapacidad en andenes y a bordo de los trenes." (Regla 6) 	<p>El reglamento no es exhaustivo y contradice otros lineamientos programáticos vigentes de Metrorey.</p>	<p>Incorporar como documentos anexos, con el fin de garantizar la congruencia y homologación normativa del Reglamento con otros lineamientos vigentes, por ejemplo el del Programa de Muévete sin Acoso.</p> <p>La información operativa sobre el transporte de bicicletas (protocolo de acceso, circulación dentro de instalaciones, señalización de zona dedicada y régimen de responsabilidad) deberá quedar integrada en el reglamento o en un instrumento complementario al mismo (anexo o protocolo) al que el reglamento haga referencia expresa.</p>



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Equidad Política A.C.



	Áreas de oportunidad general	En eventos masivos como conciertos y partidos no se aplica el reglamento, sobre todo de consumo de sustancias y vagón exclusivo.	Si existen excepciones, añadir protocolos de seguridad y lineamientos de uso de servicio, priorizando protección de poblaciones vulnerables y seguridad (vagón rosa, personas en estado inconveniente)
--	------------------------------	--	--

Compromisos de Metrorrey

Estos son los acuerdos e intenciones enunciadas explícitamente por la autoridad de Metrorrey durante la sesión.

Categoría	Sección	Acuerdo
Modificaciones al reglamento	Preámbulo.	Se contemplarán otros grupos en situación de vulnerabilidad, incluyendo personas con discapacidades no visibles, adolescentes, población LGBTQ+ y personas embarazadas.



	<p>Documento en general, sobre todo en REGLAMENTO GENERAL "Está prohibido" (regla 7, incisos A a P)</p>	<p>Se modificará el enfoque prohibitivo del reglamento en general por uno de derechos que de claridad sobre "cómo sí" debe de utilizarse el Metro, que incluya alternativas.</p>
	<p>REGLAS GENERALES "Todas las personas deben respetar la zona preferente para mujeres, niñas y niños menores de doce años, y personas con discapacidad en andenes y a bordo de los trenes." (Regla 6)</p>	<p>Se modificará el término "zona preferente" por el de "zona exclusiva", en congruencia con el programa de Muévete sin Acoso.</p>
	<p>REGLAS GENERALES "Ingresar a las estaciones y abordar a los trenes con objetos cuyas dimensiones obstaculicen el libre flujo de personas usuarias. La decisión será a criterio de la persona responsable de la estación, tomando como referencia las medidas de una maleta de 80 cm de alto x 50 cm de ancho x 35 cm de profundidad." (Regla 7, inciso b)</p>	<p>Se añadirán especificaciones para ingresar a andenes y trenes con carreolas para garantizar derecho a la movilidad de personas cuidadoras.</p>
<p>Institucionalización y Transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se trabajará en la actualización del reglamento con base en las presentes recomendaciones, compromisos y acuerdos, además de la incorporación de comentarios de los canales abiertos por Metrorrey para la consulta del mismo. 	



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Peatonal A.C.



	<ul style="list-style-type: none"> • Se publicará el nuevo reglamento con modificaciones en el Periódico Oficial del Estado, a más tardar en julio del 2026, detallando el proceso de consulta y participación ciudadana efectuado como una medida para garantizar la institucionalización de los mismos. • El reglamento, una vez publicado, será accesible y fácil de consultar en redes sociales, el sitio web y las estaciones. Se trabajará en formatos de audio, lengua de señas y braille para garantizar la accesibilidad universal, orientación pertinente y transparencia del sistema de transporte público. • El enfoque de Metrorrey es garantizar de forma progresiva los Derechos Humanos de todas las personas, sean o no usuarias actuales de este sistema de transporte público. • Metrorrey tiene la intención de avanzar hacia la institucionalización de sus procesos internos y de vinculación con la ciudadanía, garantizando la continuidad de los mismos de forma independiente a la administración actual. • Se declaró la intención de continuar con la transformación interna de Metrorrey, en términos de diversidad de personal, perspectivas y protocolos, entre otros, que garanticen actualización del sistema, apertura con personas usuarias y funcionalidad operativa. • Se trabajará en una campaña de difusión y socialización del reglamento una vez publicado, y este podrá ser actualizado si se evidencian áreas de oportunidad en su implementación.
--	--



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Urbana A.C.



<p>Participación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de la publicación final, Metrorrey convoca a una sesión de seguimiento con el grupo participante para revisar la versión actualizada del reglamento con las observaciones incorporadas, de forma que el proceso de consulta tenga un cierre formal y documentado previo a su publicación en el Periódico Oficial. • Para la actualización del reglamento en cuestión, se contemplarán no solo las mesas de trabajo organizadas por Consejo Cívico, sino que se tomarán en cuenta a la par los canales de consulta ya abiertos, como las publicaciones en redes oficiales de Metrorrey, cuyos resultados se comunicarán de forma transparente con la ciudadanía. • Metrorrey reforzará los procesos de consulta ciudadana a través de la institucionalización de procesos participativos y la incorporación más activa de las perspectivas de las y los usuarios del transporte público en la toma de decisiones, incluyendo pero no limitándose a continuar con encuestas de percepción de personas usuarias cuyos resultados serán accesibles para consulta ciudadana. • Se abrirán canales escritos, como chats de WhatsApp, para recibir aclaraciones sobre el reglamento u otros asuntos relacionados a la operación del Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey. • Se continuará garantizando el aprovechamiento social y cultural de las estaciones a través del otorgamiento pertinente de permisos, siempre y cuando no sea un riesgo de seguridad para las personas involucradas y/o transeúntes en general. La autoridad, especificará en el reglamento el proceso para solicitar permisos para actividades distintas a la transportación, incluyendo forma de contacto, procedimiento de solicitud y apelación, instancia responsable de la
---------------------------------------	--



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Urbana A.C.



	<p>decisión y temporalidad del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se buscará promover a futuro una revisión participativa de la Carta de Derechos de las Personas usuarias, actualmente en construcción por Metrorrey. • Se incorporará un módulo de reactivos específicos sobre el conocimiento y percepción del reglamento dentro de la encuesta anual de percepción de personas usuarias que Metrorrey realiza en colaboración con la UANL, aprovechando un instrumento ya existente para obtener resultados más representativos. La autoridad deberá compartir la información correspondiente a esta incorporación. • Aproximadamente a los tres meses de su publicación, Metrorrey podrá convocar una sesión de seguimiento con los actores que participaron en este ejercicio para evaluar la aplicación del reglamento e identificar ajustes necesarios.
<p>Infraestructura y Operatividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se avanzará de forma prioritaria para garantizar la accesibilidad universal para personas con discapacidad, incluyendo la definición de protocolos, adecuaciones de infraestructura con ruta sensorial en estaciones, andenes y trenes, señalización de espacios exclusivos y capacitación del personal de Metrorrey. • Se avanzará de forma progresiva para promover la movilidad activa y garantizar de forma eficiente, segura e incluyente la movilidad de personas usuarias de bicicleta y modos de transporte no motorizados, incluyendo adecuaciones en la infraestructura como las llamadas "puertas de cortesía", tarjetas para personas ciclistas usuarias de Metro y modificación paulatina de protocolos de uso de Estaciones y Trenes.



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Personal A.C.



	<ul style="list-style-type: none">• Metrorrey definirá un límite de responsabilidad económica en caso de robo o daño de bicicletas dentro de los bicicletacionamientos, una vez que se establezca el monto correspondiente en coordinación con las partes interesadas• No existirá restricción de horario para el acceso de bicicletas, tanto plegables como no plegables, en ningún día de la semana. Se mantendrá únicamente la restricción de espacio físico disponible en el último vehículo del tren, con la señalización correspondiente de la zona dedicada.• Se seguirá avanzando en la mejora general de infraestructura y operación de estaciones y trenes con la implementación de medidas como techar la zona exclusiva en andenes, incrementar personal y módulos de atención en estaciones y andenes para garantizar seguridad y cumplimiento de protocolos de preferencia de personas con discapacidad, trabajar en programas de cultura vial y mejorar la claridad de señalización accesible en diversos formatos sensoriales, entre otros aspectos.
--	--



cd1n



CAMINA
Centro de Estudios de Movilidad Federal A.C.

