



## REGLAS DE OPERACIÓN

### PROGRAMA PARA CONTRIBUIR A SUFRAGAR EL GASTO DE TODAS LAS PERSONAS POR EL USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN SUS DIVERSAS MODALIDADES, DENOMINADO "AYUDAMOS A MOVERTE"

#### 1. FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN JURÍDICA

Ing. Roberto Abraham Vargas Molina, Encargado del Despacho de la Dirección General del Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 49, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León; 1, 2, fracciones I, IV y VII, 4, 5, 6, fracciones II, XI, XIV, XVII y XXIII, 8, fracciones XXXI, XXXII, XL, LIV, LVI, LXXXV, CIII, CXX, CXXII y CXXIV, 9, fracción II, 15 fracción I, 21, 22 fracción I, 23 fracciones XVI, XVII, XXXVII, 26, fracción I, IV y XX; 69 fracciones I y II, 69 bis, 70 fracción I, 74, fracción I, 144 y 149 de la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León; 1, 4, 195 fracción I, 196, 199, 205 y 206 del Reglamento de la Ley de Movilidad Sostenible y Accesibilidad para el Estado de Nuevo León; 1 y 21 del Reglamento Interior del Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León; 1°, 2°, 3°, 11, 12, 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 Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León, es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública del Estado de Nuevo León, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, autonomía técnica, administrativa y económica, siendo la autoridad operativa y rectora en materia de movilidad; asimismo, tiene a su cargo de manera originaria la prestación del servicio público de transporte, mismo que podrá brindar por sí, o bien a través de particulares, para que éstos presten los servicios temporalmente a través de permisos, contratos administrativos o concesiones, en términos del artículo 21 de la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León.

II.- Que la movilidad es un derecho humano y que, como tal, existe la obligación de las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias de garantizarlo o anterior, en términos del párrafo 21 del artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 49 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León; manifestando en dichos ordenamientos que este deba proveerse en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad.

III.- Que de conformidad con la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, dentro del artículo 49 establece el derecho al transporte público de calidad, digno, eficiente, accesible e inclusivo; mismo que para poder brindarlo el estado establecerá las medidas necesarias para garantizar este derecho, incentivando un transporte de bajas emisiones contaminantes, con pleno respeto a los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, y generando los estímulos necesarios para incrementar la oferta y demanda del servicio.





IV.- Que conforme al artículo 26 de la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León y 22 del Reglamento Interior del Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León, el Director cuenta dentro de sus atribuciones el planear, dirigir y administrar el funcionamiento del Instituto; y llevar a cabo los actos necesarios para los objetivos del mismo".

V.- Que de conformidad con el artículo 21 de la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León, y al artículo 1 del Reglamento Interior del Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León, establece que es un Organismo Público Descentralizado, que forma parte de la Administración Pública del Estado de Nuevo León; por lo tanto, en su operación debe considerar el derecho a una buena administración pública y el derecho al acceso a la gestión pública a través del uso de las tecnologías de información y la comunicación derechos establecidos en el artículo 19 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, donde se establece que la administración pública debe de carácter receptiva, eficaz y eficiente y brindar 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; y por lo tanto, tendrá como prioridad para el caso de este instituto el desarrollo de herramientas tecnológicas relacionadas con la seguridad, desarrollo urbano y movilidad

VI.- Que dentro de sus objetivos del Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027 se encuentran el 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; a través de la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana; considerando el pleno respeto a los derechos antes mencionados.

De lo anterior, se advierte que, la prioridad de la movilidad como 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.

VII.- Que en el contexto del Acuerdo publicado el cinco de enero de dos mil veinticinco, por el que entraron en vigor las tarifas autorizadas por la Junta de Gobierno del Instituto de Movilidad y Accesibilidad, es que, surge la necesidad de mitigar alguna posible afectación económica a las personas usuarias del servicio público de transporte, que pertenezcan a los Deciles I y II de ingreso, de acuerdo con el análisis elaborado por el Comité Técnico del Instituto de Movilidad y Accesibilidad, en cuanto al Índice de Asequibilidad del transporte.

En ese sentido, los miembros de la Junta de Gobierno del Instituto de Movilidad y Accesibilidad solicitaron a la Dirección General, la implementación de acciones que mitiguen esa posible afectación como una condición de implementación de la actualización de la política tarifaria para el uso del servicio público de transporte de pasajeros en las modalidades bajo competencia del Instituto de Movilidad y Accesibilidad.

VIII. Que en virtud de que, los entes públicos en materia de transporte, Instituto de Movilidad y Accesibilidad y el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey, realizan acciones tendientes a lograr la





integración entre las modalidades de la competencia de cada uno de ellos, con el objetivo de que las personas usuarias que requieran realizar transbordos para completar sus viajes, tengan acceso a tarifas integradas, se estima necesario que las acciones de mitigación señaladas se extiendan también a los usuarios de las líneas de Metro y rutas de Transmetro.

Tomando en cuenta las consideraciones antes señaladas, así como los fundamentos jurídicos invocados y motivaciones, por este conducto, el suscrito Encargado del Despacho de la Dirección General del Instituto de Movilidad y Accesibilidad, en su facultad de planear, dirigir y administrar el funcionamiento del Instituto, así como, ejecutar los actos de autoridad necesarios para el debido cumplimiento de los objetivos del Instituto y en observancia de las condiciones de implementación instruidas por la Junta de Gobierno para la actualización de la política tarifaria de forma integrada y con el objetivo final de contribuir a sufragar el gasto de todas las personas por el uso del servicio público de transporte en sus diversas modalidades, se tiene a bien expedir las siguientes Reglas de Operación:

**REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA PARA CONTRIBUIR A SUFRAGAR EL GASTO DE TODAS LAS PERSONAS POR EL USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN SUS DIVERSAS MODALIDADES, DENOMINADO "AYUDAMOS A MOVERTE"**

## 1. INTRODUCCIÓN

Las presentes Reglas de Operación del Programa para Contribuir y Sufragar el Gasto de todas las personas por el uso del Servicio Público de Transporte en sus Diversas Modalidades, Denominado "Ayudamos a Moverte" que opera el Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León, se establecen con la finalidad de establecer los criterios, requisitos, registro y demás información necesaria para el otorgamiento de la ayuda relativa a este programa.

## 2. DEFINICIONES Y SIGLAS

**IMA:** Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León

**Metrorrey:** Organismo Público Descentralizado Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey

**Estado o Estado de Nuevo León:** El Estado Libre y Soberano de Nuevo León

**Modalidades de servicio público de transporte:** Aquellas bajo competencia del Instituto de Movilidad y Accesibilidad y del Sistema de Transporte Colectivo 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 Nuevo y la aplicación que genera el código QR integrado a Metrorrey.

**Reglas:** Las Reglas de Operación del Programa para contribuir a sufragar el gasto de todas las personas por el uso del servicio público de transporte en sus diversas modalidades, denominado "Ayudamos a Moverte".

**Persona Usuaria:** Es cualquier persona que utilice el servicio público de transporte y que efectúe 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

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, con el objetivo de establecer, ampliar y mejorar la oferta y operación de los sistemas de movilidad en el estado, articulando cadenas de viaje sostenibles, asequibles e incluyentes y a la estrategia del Plan Sectorial de Movilidad y Planeación Urbana, de Reestructurar y aumentar la oferta de transporte público de manera integrada para lograr una mayor eficiencia y accesibilidad, a través de aumentar la cobertura y capacidad de los servicios de transporte público con enfoque de género, así como su integración y conectividad con otras modalidades e incrementar la oferta de unidades de transporte público accesible, ecológico e inclusivo; la Junta de Gobierno del Instituto de Movilidad y Accesibilidad ha instruido al Encargado de la Dirección General del IMA establecer una estrategia para contribuir a sufragar el gasto de las personas, que pertenezcan a los deciles I y II de ingreso, por el uso del servicio público de transporte en sus diversas modalidades, con el propósito de mitigar un posible impacto económico en los grupos vulnerables y lograr así una mejor y más rápida adaptación a la nueva política tarifaria de forma integrada en las diversas modalidades del servicio público de transporte, que acepten medios de pago electrónicos.

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 y la incorporación de 400 nuevos autobuses en rutas de Transmetro, a cargo del Sistema de Transporte de Colectivo Metrorrey, así como la renovación e incremento del tamaño de la flota en 3,300 nuevos autobuses en rutas bajo competencia del Instituto de Movilidad y Accesibilidad.





Para lograr las metas físicas de construcción de nueva infraestructura para transporte y disponibilidad de nuevos autobuses, el Gobierno del Estado requirió actualizar las políticas tarifarias, pero también implementar controles más estrictos para el recaudo de las tarifas que pagan las personas usuarias por el uso del servicio público de transporte; ambas acciones tendientes a lograr la sostenibilidad financiera en la prestación de este servicio en el largo plazo, mediante un equilibrio de recursos provenientes de subsidios y autogenerados por la operación. En ese sentido, se estimó necesario adoptar las innovaciones tecnológicas en los medios de pago electrónicos, y sustituir gradualmente el pago en efectivo "mano a mano" en los 2.26 millones de viajes diarios en alguna de las modalidades del servicio público computados durante la elaboración del Programa Integral de Movilidad Urbana Sustentable de la Zona Metropolitana de Monterrey (2021).

En esta coyuntura de cambios significativos a la forma habitual en la que se prestaba el servicio público de transporte, que incluye nuevos medios de pago, nuevos autobuses, nuevas rutas y también una nueva política tarifaria que integra diversas modalidades; por lo anteriores conveniente y necesario instrumentar un programa que, mediante el uso de las tecnologías de medios de pago electrónico, pueda contribuir a sufragar el gasto de aquellas personas usuarias que (i) se encuentren en los deciles I y II de ingreso, (ii) que por su rutina diaria, tengan que realizar múltiples viajes y en consecuencia el presupuesto que destinen al transporte sea elevado, o bien (iii) que por cualquier circunstancia socioeconómica temporal o permanente, su presupuesto sea insuficiente para cubrir sus necesidades de movilidad.

Los gastos en que incurra el IMA por la aplicación de la estrategia serán sufragados con las transferencias que para tal efecto realice la Secretaría de Finanzas y Tesorería General, y en su caso, con los gastos que asuma Metrorrey y que sean cubiertos con recursos de su presupuesto.

#### 4. ANTECEDENTES

El 22 de agosto de 2022, el IMA suscribió un convenio de coordinación con Metrorrey, quien opera y administra su propio sistema de peaje electrónico, a través del cual, este último cobra a favor del IMA y/o de los transportistas las tarifas por la prestación del servicio público de transporte en las modalidades bajo competencia del IMA, 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, 70, 71 y 148 de la Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León.

En enero 2024 Metrorrey implementó la estrategia denominada "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", que tuvo como unos de sus objetivos, lograr una transición gradual, ágil y ordenada del cobro de tarifas con formas de pago anacrónicas hacia un sistema de peaje electrónico, en diversas modalidades del servicio público de transporte.





El 5 de noviembre de 2024, el IMA publicó el Acuerdo por el cual se crean las Rutas Expres Integradas, en atención a la urgencia y necesidad de prestar a la población un servicio público de transporte, eficiente, accesible, seguro e integrado, con el cual las personas usuarias podrán realizar viajes integrados, entre las diversas modalidades de los servicios públicos de transporte, ya sea que operen bajo competencia de Metrorrey o del IMA, y de esta última esfera de competencia, tanto rutas que sean administradas directamente por el Estado o bien, mediante contratos administrativos de operación o permisos.

El 5 de enero de 2025, el IMA publicó el Acuerdo por el cual se establece la política tarifaria autorizada por la junta de gobierno, para el uso del servicio público de transporte de pasajeros en las modalidades bajo competencia del Instituto de Movilidad y Accesibilidad.

El 5 de enero de 2025, Metrorrey publicó el Acuerdo para establecer la política tarifaria por el uso del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de Líneas de Metro y Rutas de Transmetro de forma integrada.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. Generales

Contribuir a sufragar el gasto de todas las personas por el uso del servicio público de transporte en sus diversas modalidades, con el propósito de mitigar un posible impacto económico y lograr así una mejor y más rápida adaptación a la nueva política tarifaria, que prevé la integrada de diversas modalidades del servicio público de transporte, que acepten medios de pago electrónicos, mediante el otorgamiento de ayuda para el costo del transporte.

### 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 aquellas modalidades del servicio público de transporte que acepten los medios de pago asociados al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey.

**5.2.1** 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.

**5.2.2** 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 programa opera principalmente en los municipios que conformen el Área Metropolitana de Monterrey, así como en aquellos municipios del Estado de Nuevo León que tengan cobertura de al menos una ruta del servicio público de transporte que acepte los medios de pago electrónico.

### 7. POBLACIÓN Y FOCALIZACIÓN

#### 7.1 Población potencial

Todas las personas usuarias del servicio público de transporte de aquellas modalidades que acepten los medios de pago asociados al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey, con residencia en el Estado de Nuevo León, y que preferentemente se encuentren bajo alguna de las siguientes condiciones:

- I. Que por su nivel de ingreso, pertenezcan a los deciles I y II de ingreso o bien, que perciban un ingreso equivalente a dos o menos salarios mínimos vigentes a la fecha de registro en el Programa.
- II. Que, por su rutina diaria, tengan que realizar múltiples viajes y en consecuencia el presupuesto que destinen al transporte sea elevado en relación con sus ingresos.
- III. Que por cualquier circunstancia socioeconómica temporal o permanente, su presupuesto sea insuficiente para cubrir sus necesidades de movilidad.
- IV. Que se encuentren dentro de los grupos catalogados como vulnerables, los cuales, de manera enunciativa más no limitativa, se indican en el artículo 70, fracción III de Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León.

#### 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 registrado en el Programa y hayan recibido al menos en alguna ocasión la ayuda del mismo.

### 8. CARACTERÍSTICAS DE LA AYUDA

#### 8.1 Tipo

Títulos de viaje electrónicos a través de alguno del medio de pago electrónico, siguiente:





- 1) Mediante la aplicación de generación de códigos QR integrada a Metrorrey, esto, debido a la conveniencia de acreditar la cantidad de títulos de viaje mensual de forma remota.
- 2) En aquellos casos en que así lo determine el IMA, mediante la tarjeta electrónica sin contacto conocida como "MIA" o "Me Muevo".

## 8.2 Cantidad a otorgar

La cantidad mensual será de 10-diez títulos de viaje electrónicos de acuerdo con el tipo de viaje, ya sea primer ascenso o transbordo, y tarifas vigentes para cada una de las modalidades del servicio público de transporte que cuente con el sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey, salvo aquellas transacciones cuya tarifa sea igual a \$0.00 (cero pesos 00/100 M.N.).

Los títulos de viaje no serán acumulables, por lo que los viajes acreditados en ese mes estarán vigentes hasta el último día del mes calendario de que se trate.

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, el IMA podrá aumentar la cantidad de títulos de viaje electrónicos que otorgue a las personas usuarias registradas bajo el programa.

En ninguna circunstancia, se otorgará dinero en efectivo a las personas usuarias. Los títulos de viaje que se otorguen no son susceptibles de ser canjeados por dinero en efectivo ni pueden ser utilizados para un fin distinto que cubrir la tarifa por el uso del servicio público de transporte.

## 8.3 Frecuencia

Completado su registro de manera satisfactoria, el mismo día el usuario recibirá 10-diez títulos de viaje electrónicos, posteriormente será acreditada la misma cantidad de títulos de viaje electrónicos durante los primeros 5-cinco días naturales del mes subsecuente al de su registro.

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, el IMA podrá aumentar la frecuencia de la ayuda.

El IMA podrá solicitar a las personas usuarias que se encuentren registradas para obtener la ayuda, realizar el refrendo, ya sea de forma electrónica o presencial, respecto de la continuación en la acreditación de la ayuda de forma periódica.

## 8.4 Temporalidad

La que determine el IMA 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, el IMA podrá cancelar unilateralmente la cantidad disponible de títulos de viaje electrónicos no utilizados por la persona usuaria al último día natural de cada mes al que corresponda la acreditación de los mismos.

## 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. Tener domicilio en el Estado de Nuevo León.
- ii. Presentar original de identificación oficial que acredite el numeral anterior.
- iii. En caso de menores de edad, acudir su padre, madre, tutor o tutora en su representación.
- iv. En el supuesto de persona declarada en estado de interdicción, deberá acudir el tutor o tutora.
- v. Tener un número de teléfono móvil activo para cada uno de los trámites a realizar.

Para acreditar lo anterior, la persona usuaria o su representante, 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), así como los documentos que acrediten la filiación o representación que ostente, en los cuales se pueda apreciar la Clave Única de Registro de Población (CURP) del beneficiario representado.

**Registro:** La persona usuaria deberá registrarse personalmente en los módulos que para tal fin disponga el IMA para presentar los documentos descritos en el párrafo anterior, expresar que comparece en nombre propio o bajo alguna representación, indicar si se encuentra bajo alguna de las cuatro condiciones señaladas en el numeral 7.1 de las presentes Reglas, proporcionar su número de teléfono móvil, firmar el recibo de la ayuda (Anexo 1), así como, aceptar el aviso de privacidad y protección de datos personales (Anexo 2). En aquellos casos que el IMA considere, personal autorizado por el IMA podrá acudir a realizar el registro a lugares distintos a la ubicación de éstos. La ubicación de los módulos se promocionará en los medios de publicidad establecidos en el numeral 11.2 de las presentes Reglas de Operación.

Toda vez que la entrega de la ayuda se realizará a través de la aplicación de generación de códigos QR integrada al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey, la persona usuaria deberá descargar e instalar en su dispositivo previamente dicha aplicación.

#### **Restricciones.**

- 1) Está prohibido vender y/o transferir la ayuda a otras personas usuarias.
- 2) Está prohibido canjear la ayuda por bien o servicio distinto al uso del servicio público de transporte.
- 3) Está prohibido usarlo con fines distintos a los establecidos.





- 4) Está 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 para su difusión y conocimiento del público en general; el procedimiento, requisitos y criterios, serán adicionalmente incluidos en el Catálogo de Trámites y Servicios del Gobierno del Estado.

Se cuenta con mecanismos para quejas y denuncias, descritos en el numeral 16 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 IMA, 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 la ayuda.
- ii. Solicitar su registro para obtener la ayuda, una vez que haya acreditado cumplir con los criterios de selección.
- iii. Recibir la ayuda en la modalidad señalada 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 al IMA la información que le sea requerida para verificar el cumplimiento de los criterios de selección, la cual se establece en el numeral 9.1.1.1 de las presentes Reglas de Operación.
- 3) Proporcionar al IMA información verídica.
- 4) Utilizar la ayuda exclusivamente en las modalidades que acepte los medios de pago asociados al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey y en aquellas que establezca la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana.
- 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 de satisfacción que realice el IMA, Metrorrey, la Secretaría o evaluadores externos.





- 8) Realizar en el periodo y lugar el procedimiento de refrendo que, en su caso, establezca el IMA.
- 9) Mantener vigente el número de telefonía móvil, el cual funcionará como vía de comunicación oficial entre el IMA, la Secretaría y la persona usuaria.
- 10) Notificar, en caso de desear continuar con la ayuda, cualquier cambio de número de telefonía móvil.
- 11) No hacer mal uso de la ayuda.

### 9.1.3 Causas de incumplimiento o baja

El IMA podrá cancelar la entrega de la ayuda 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 la ayuda, por así convenir a su interés personal.
- iii. Se encuentre duplicado su registro.
- iv. Al alcanzar la mayoría de edad la persona usuaria registrada por su representante como menor de edad. (en cuyo caso podrá tramitarlo posteriormente por sus propios derechos)
- v. En caso de fallecimiento de la persona usuaria.

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

- 1) El fallecimiento de la persona usuaria.
- 2) La baja voluntaria para continuar con la recepción de la ayuda.
- 3) Al alcanzar la mayoría de edad la persona usuaria inicialmente registrada como menor de edad.

Una vez que el IMA 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 al sistema de peaje electrónico propiedad o integrados a Metrorrey que se suspenderá la entrega de la ayuda, 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 el IMA dentro de un término de 03-tres 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 del IMA, será objeto de baja definitiva.

## 10. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

### 10.1 Coordinación institucional

Con objeto de ampliar su alcance, el IMA podrá suscribir convenios de coordinación con otras dependencias entes públicos o municipios del Estado de Nuevo León para realizar el registro de las personas usuarias que recibirán la ayuda. En dichos convenios se establecerá que las dependencias que participen en la entrega de la ayuda deberán observar las presentes Reglas de Operación.





Los municipios podrán solicitar la incrementación de los Títulos de Viajes que se otorguen a los beneficiarios con domicilio en el municipio de que se trate, con cargo al presupuesto del municipio debiéndose definir las particularidades en el convenio específico.

Asimismo, con objeto un mejor y mayor impacto del programa, dentro de los siguientes 90-noventa días contados a partir de la formalización del presente documento, el IMA solicitará la conformación de un Consejo Asesor presidido por el Comité Técnico del IMA con la participación entidades terceras especializadas como la Secretaría de Igualdad e Inclusión, el Instituto Estatal de las Mujeres, la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de Nuevo León, entre otros, para auxiliar al IMA en la elaboración de propuestas de adecuación de las Reglas de Operación y de criterios de localización de los módulos de registro para acercar la ayuda a la población potencial, y en su caso, determinar los segmentos de la población potencial de acceso prioritario al beneficio.

#### 10.1.1 Instancia ejecutora

El IMA, o en su caso, las dependencias o entes públicos con las que haya celebrado convenios de coordinación a los que hace referencia el numeral anterior.

<b>EI IMA</b>	Dirección: Avenida Alfonso Reyes número 1000, Colonia Regina, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64290.
<b>Módulos de registro de personas usuarias para acceder a los beneficios del programa.</b>	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

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

<b>EI IMA</b>	Dirección: Avenida Alfonso Reyes número 1000, Colonia Regina, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64290.
<b>Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana</b>	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 Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León.

## 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

El IMA podrá optar por uno o varios medios de comunicación vía internet para promover la obtención de la ayuda, como son:

- 1) Página web del IMA: <https://www.nl.gob.mx/es/movilidadyaccesibilidad>
- 2) Página web de Metrorrey: <https://www.metrorrey.mx>
- 3) Redes sociales oficiales del IMA, así como, de otras dependencias y entidades del Gobierno del Estado.
- 4) Publicidad estática y dinámica.
- 5) 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 beneficiarias que incurran en conductas identificadas como causales de baja, deberá hacerlo del conocimiento del IMA.

#### 11.3.2 Actas de entrega – recepción





El IMA comprobará, al cierre de cada ejercicio fiscal, el número de personas usuarias registradas mediante el documento denominado Recibo de la Ayuda (Anexo 1). Asimismo, el IMA comprobará el número de ayudas entregadas con el soporte competente, suficiente y pertinente.

### 11.3.3 Operación y mantenimiento

El IMA 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 a la ayuda 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, municipios o entidades con las que suscriba los convenios de coordinación respectivos.

El IMA realizará el registro de las personas usuarias en todas aquellas ubicaciones que establezca la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana o de las que le solicite apoyo el Sistema de Transporte Colectivo Metrorrey y que permitan llegar a una mayor cantidad de la población potencial.

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 el IMA en función de la disponibilidad de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos.

A continuación, se ilustra el procedimiento de entrega de la ayuda.

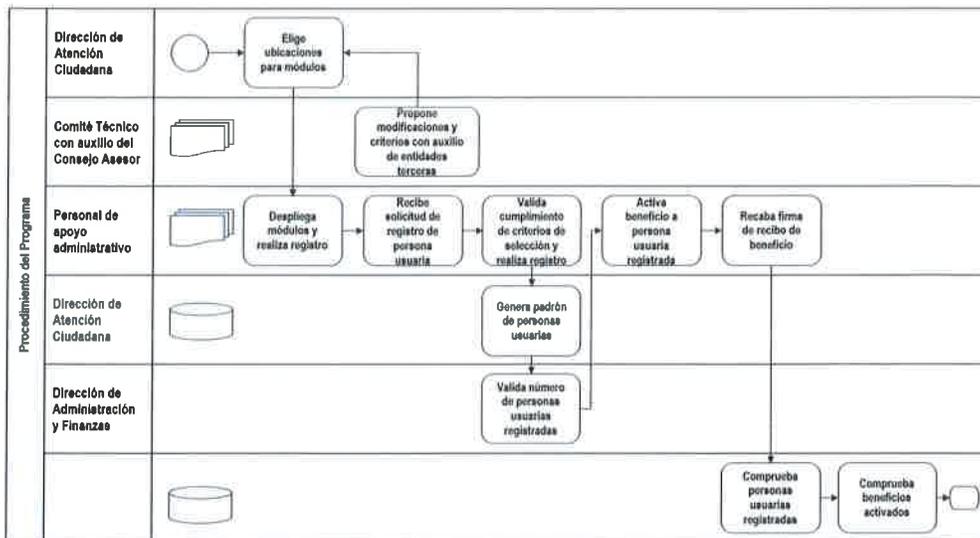


Tabla 1. Procedimiento de entrega de la ayuda.

Fuente: IMA

A





## 12. INFORMES PROGRAMÁTICOS – PRESUPUESTARIOS

### 12.1 Avances físico – financieros

El IMA 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 los beneficios resulte eficiente.

### 12.2 Cierre de ejercicio

El IMA integrará el cierre del ejercicio cumpliendo con la normativa legal aplicable. La información y documentación relativas a la entrega de los beneficios 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 de la ayuda. 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

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

## 14. INDICADORES DE RESULTADOS

Los indicadores de desempeño PROGRAMA PARA CONTRIBUIR A SUFRAGAR EL GASTO DE TODAS LAS PERSONAS POR EL USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN SUS DIVERSAS MODALIDADES, DENOMINADO "AYUDAMOS A MOVERTE" (Anexo 3) tienen por objeto mejorar la evaluación en la aplicación de recursos en la entrega de los beneficios. El IMA cuenta con la facultad de 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 del IMA.





## 15. SEGUIMIENTO, CONTROL Y AUDITORÍA

### 15.1 Atribuciones

Los recursos empleados para el otorgamiento de la ayuda 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 del Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León y; o en su caso, 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 de la ayuda se realizó 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 al IMA, 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://www.nl.gob.mx/es/movilidadyaccesibilidad>, así como interponer quejas, denuncias o sugerencias vía Whatsapp 811-003-9374, o bien directamente por ventanilla en el Órgano Interno de Control del Instituto de Movilidad y Accesibilidad de Nuevo León, ubicado en Avenida Alfonso Reyes número 1000, Colonia Regina, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64290; al teléfono 8120207301 y al número de atención ciudadana del Estado de Nuevo León, 070.

## 17. PADRÓN

Es obligatorio que el IMA efectúe el alta de las personas usuarias registradas en el padrón correspondiente. Durante la entrega de la ayuda, el IMA 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 la ayuda.
- ii. Formato de aviso de privacidad integral.
- iii. Indicadores de desempeño.

## 19. TRANSITORIOS

- I. Las presentes Reglas de Operación, entran en vigor a la fecha de su suscripción y se ordena su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León. Del mismo modo, deberán publicarse en el portal del IMA y en el Portal de Transparencia del Gobierno del Estado de Nuevo León.
- II. La cantidad de personas usuarias registradas y beneficios a distribuir estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria asignada por parte de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General para este fin.
- III. El IMA priorizará la utilización de sistemas informáticos sobre documentos impresos, con objeto de ejecutar la estrategia de forma eficiente, eficaz y económica.
- IV. Las Reglas y los formatos incluidos como Anexos son susceptibles de modificarse durante su vigencia, en función de la experiencia que se adquiera por la ejecución de la acción de otorgamiento de beneficios.
- V. La entrega de la ayuda 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.

**Monterrey, Nuevo León, a 07-siete de febrero de 2025-dos mil veinticinco.**

**ATENTAMENTE.-**

**ING. ROBERTO ABRAHAM VARGAS MOLINA  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL  
INSTITUTO DE MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD DE NUEVO LEÓN**

