

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

DECRETO EJECUTIVO N.º 261  
De 4 de abril de 2014



Que establece el Reglamento de Viajeros del Metro de Panamá

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA,**  
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

**CONSIDERANDO:**

Que conforme la Ley 109 de 25 de noviembre de 2013, se dictó el marco regulatorio relativo al Sistema Metro de Transporte de Personas y se autorizó la creación de la empresa Metro de Panamá, S.A., como sociedad anónima con autonomía, autoridad, representatividad, capacidad técnica y administrativa suficiente, a cuyo cargo estará el Sistema Metro de Transporte de Personas y la regulación de todas las actividades propias de éste;

Que de acuerdo al artículo 55 de la citada Ley 109 de 2013, hasta que se conforme el Metro de Panamá, S.A, sus órganos de administración y se trasladen los recursos presupuestarios a ésta, la Secretaría del Metro de Panamá y su estructura se mantendrá con sus funciones, facultades y prerrogativas por el periodo de transición;

Que es preciso elaborar y aprobar un marco regulatorio de operación y seguridad del Metro, entendiéndose como sus pilares los reglamentos de circulación, de viajero, y el plan de seguridad, sus respectivos Protocolos y los Casos y Certificados de Seguridad;

Que dentro del mencionado marco regulatorio, se encuentra el reglamento del viajero, que deberá elaborarse y aprobarse para garantizar los derechos y deberes de los usuarios del Metro, en virtud de lo estipulado en los artículos 40 y 56 de la aludida Ley 109 de 2013;

Que en virtud de lo anterior, el Metro de Panamá aún se encuentra en el periodo de transición señalado, y que conforme al numeral 14 del artículo 184 de la Constitución Política, son atribuciones que ejerce el Presidente de la República con la participación del Ministro respectivo, reglamentar las Leyes que lo requieran para su mejor cumplimiento,

**DECRETA:**

**Artículo Único.** Aprobar en todas sus partes el presente Reglamento de Viajeros del Metro de Panamá, que establece lo siguiente:

**CAPÍTULO I**  
**Disposiciones Generales**

**Artículo 1.** El objeto de las Condiciones y Reglas Generales desarrolladas en este Reglamento es establecer y regular la prestación del servicio y la utilización por parte de los viajeros del Sistema Metro de Transporte de Personas, denominado Metro de Panamá.

Las Condiciones y Reglas Generales serán de obligatorio cumplimiento para todos los viajeros del Metro, sus empleados, usuarios, contratistas, subcontratistas, concesionarios, entidades públicas o privadas que cumplan funciones dentro del Metro o estén relacionados con éste.

**Artículo 2.** Las Condiciones y Reglas Generales desarrolladas en la presente reglamentación se dictan conforme a lo señalado en la Ley 109 de 2013.

**Artículo 3.** Para los efectos de este reglamento los siguientes términos se entenderán así:

1. **Área no paga:** Todas aquellas áreas dentro las diferentes estaciones del Metro, situadas antes de las zonas de validación de entrada.
2. **Área paga:** Todos los espacios comprendidos entre las zonas de validación de entrada y salida de las estaciones del Metro.
3. **Boleto de transporte:** Tarjeta recargable que autoriza a las personas usuarias a viajar en el Metro, una vez que la misma haya sido correctamente validada.
4. **Viajeros del Metro:** Aquellas personas usuarias poseedoras de un boleto de transporte válido que podrán desplazarse a través del Metro.
5. **Instalación del Metro:** Todas aquellas áreas, infraestructuras, equipos y la totalidad de elementos que formen parte del sistema del Metro.

## **CAPÍTULO II**

### **De los Derechos de los Viajeros**

**Artículo 4.** Se considerarán derechos de los viajeros del Metro:

1. Ser informado por el Metro de Panamá de las características de la prestación del servicio de transporte y del funcionamiento del mismo, así como de sus posibles incidencias.
2. Escoger entre los diferentes tipos de boletos de transporte existentes, atendiendo a las tarifas vigentes y a las condiciones de utilización establecidas.
3. Ser transportados con su debido boleto de transporte válido, conjuntamente con los objetos o paquetes que porten (aproximadamente con dimensiones máximas de 100cmx60cmx30cm), siempre que éstos no supongan una molestia o peligro para el resto de los viajeros del Metro.
4. Viajar con animales domésticos que puedan ser transportados en jaulas, recipientes o canastas convenientemente preparadas para su adecuado transporte.
5. En caso de incidencia o suspensión del servicio, renunciar a seguir viajando y obtener la devolución en su boleto de transporte de la cantidad retirada del mismo al efectuar su validación.
6. Ser tratados correctamente por el personal del Metro de Panamá y que sean atendidas las peticiones de ayuda e información que le soliciten a éstos.
7. Formular reclamaciones o sugerencias en relación con la prestación de los servicios que se presten dentro de las instalaciones del Metro.
8. Personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con algún tipo de discapacidad tendrán derecho a utilizar los asientos señalados como preferentes para los mismos.
9. Viajar en compañía de perros guías o de asistencia para personas invidentes o con algún tipo de discapacidad.
10. Estar amparados bajo un seguro de accidentes personales, mientras se encuentren en los trenes, subiendo o bajando de los mismos, y/o permanezcan en las estaciones del Metro.

## **CAPÍTULO III**

### **Obligaciones y Prohibiciones**

**Artículo 5.** Todos los viajeros del Metro, así como sus empleados, contratistas, subcontratistas, concesionarios, entidades públicas o privadas que cumplan funciones dentro del Metro o estén relacionados con éste, están sujetos a las obligaciones y prohibiciones contempladas en este reglamento. Igualmente, deberán mantener un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de los viajeros, con el personal de Metro de Panamá y el Cuerpo Policial Especial asignado al Metro por parte de la Policía Nacional



(Unidad Policial del Metro -UPM-). evitarán cualquier acción que pueda implicar deterioro o maltrato de los trenes o las instalaciones del Metro.

**Artículo 6.** Todos los viajeros del Metro estarán sujetos a las siguientes obligaciones:

1. Mantener en todo momento y conservar en buen estado, durante su estancia dentro de las instalaciones del Metro, su correspondiente boleto de transporte válido.
2. Mantener un comportamiento adecuado y respetuoso con el resto de viajeros y evitar cualquier conducta que implique una alteración del orden público.
3. Hacer un correcto uso de las instalaciones del Metro.
4. Permanecer únicamente en las áreas designadas y permitidas para los viajeros.
5. Informar en todo momento sobre aquellas incidencias ocurridas dentro de los trenes o en las instalaciones del Metro a los agentes responsables de trenes y estaciones (ARTE), a los agentes de información (ADI) o al Cuerpo Policial Especial asignado al Metro (UPM).
6. Atender debidamente las indicaciones dadas por el personal interno o externo de Metro de Panamá y de los carteles ubicados en las instalaciones y trenes, en relación con la correcta prestación del servicio.
7. Todo menor de 12 años de edad deberá viajar en compañía de una persona mayor de edad.

**Artículo 7.** Se consideraran como prohibiciones para todos los viajeros del Metro:

1. Fumar en los trenes y en el interior de todas las instalaciones que integran la red del Metro, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 13 de 2008.
2. Pisar la franja de seguridad de color amarillo, asomarse a la vía, y durante la entrada del tren al andén, no deben acercarse al tren hasta que el mismo se encuentre totalmente detenido.
3. Viajar con animales con excepción de perros guías, de asistencia o acompañamiento para personas con algún tipo de discapacidad o de mascotas que vayan en sus respectivas jaulas, recipientes o canastas convenientemente preparadas para su adecuado transporte.
4. El consumo de alimentos y bebidas dentro de las instalaciones del Metro, salvo en aquellas zonas, en caso que las haya, establecidas para dicho propósito.
5. Acceder a las instalaciones del Metro en estado de embriaguez.
6. Circular sobre patines, monopatines, bicicletas o elementos similares dentro de las instalaciones del Metro. Estos elementos podrán ser transportados a mano, durante las horas con poca ocupación de los trenes y de forma que no suponga molestias al resto de los viajeros. El personal del Metro de Panamá podrá decidir el acceso o no de estos elementos.
7. Utilizar equipos de sonido sin el uso de auriculares dentro de las instalaciones del Metro.
8. Bajar a las vías, introducirse en los túneles o entrar a las cabinas de conducción o en dependencias e instalaciones reservadas para uso exclusivo del personal del Metro de Panamá sin autorización.
9. Introducir en las instalaciones del Metro material inflamable tales como tanques de gas, combustibles varios, etc., así como transportar objetos que resulten peligrosos o molestos para los demás viajeros, excepto los aquellos permitidos en el artículo 4.
10. Introducir ni portar armas de fuego o punzocortantes dentro de las instalaciones del Metro.
11. Mantener conductas inapropiadas que falten a la moral o a las buenas costumbres que puedan causar alteración del orden público o molestias a los demás viajeros.
12. Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, vender bienes o servicios y cualquier otra actividad en los trenes, instalaciones o dependencias del Metro sin la debida autorización expresa por parte del Metro de Panamá.



13. Permanecer dentro de las instalaciones del Metro fuera del horario previsto para su utilización.
14. Manipular, pintar, hurtar, destruir, deteriorar o malograr, de forma directa o indirecta, los trenes, instalaciones y cualquier equipo o bien del Metro.
15. Hacer uso de los frenos de emergencia de los trenes sin causa que lo justifique, así como bloquear, forzar o abrir manualmente las puertas de los trenes.

#### **CAPÍTULO IV** **Obligaciones del Metro de Panamá**

**Artículo 8.** Es obligación del Metro de Panamá cumplir y hacer cumplir todas las Condiciones y Reglas Generales previstas en el presente reglamento en las formas adecuadas y siempre acorde con lo dispuesto en la Ley 109 de 2013.

**Artículo 9.** Le corresponde al Metro de Panamá determinar las diferentes categorías de los boletos de transporte, tarifas, beneficios de las mismas que conforman el sistema tarifario, sus características, así como la aprobación del correspondiente precio por los servicios del Metro.

**Artículo 10.** Tanto los trenes como las áreas de acceso público dentro de las instalaciones del Metro deberán mantenerse en un estado que permita su utilización en condiciones de comodidad, iluminación, higiene, orden y seguridad.

#### **CAPÍTULO V** **Boleto de Transporte**

**Artículo 11.** Todo viajero deberá contar con un boleto de transporte, que deberá validar en los torniquetes de acceso y en los controles de salida, tanto si se encuentra en el interior del tren como en las estaciones del Metro.

Quedan exentos de disponer de un boleto de transporte los niños menores de 4 años, quienes deberán estar acompañado por una persona adulta.

**Artículo 12.** No tendrán la consideración de boletos de transporte válidos los que hayan sido objeto de alguna alteración o manipulación, ni aquellos boletos de transporte personalizados que, en su caso, se habilitasen a los que no se acompañen del documento identificador correspondiente.

**Artículo 13.** La validación del boleto de transporte otorga a los viajeros el derecho a efectuar un viaje y a permanecer dentro de las instalaciones hasta un máximo de 2 horas, a partir de la mencionada validación.

**Artículo 14.** Los viajeros deberán conservar y tener a disposición del personal del Metro de Panamá junto con la documentación identificativa que corresponda, su boleto de transporte durante todo el viaje y hasta salir de las instalaciones del Metro.

**Artículo 15.** No disponer de boleto de transporte válido, el haber sobrepasado su plazo válido o no haber validado el boleto de transporte en la entrada y salida, obligará al viajero al pago de la multa correspondiente.

**Artículo 16.** El Metro de Panamá está obligado a intercambiar aquellos boletos de transporte adquiridos por los viajeros que no puedan ser debidamente utilizados por causas que no resulten atribuibles al incumplimiento, por parte de éstos, de la obligación de conservar en buen estado los mismos.



**Artículo 17.** En caso que un viajero realice un viaje con un boleto de transporte no validado, éste estará obligado a realizar la correspondiente validación por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar. Además de cumplir con la sanción que corresponda conforme a este reglamento y su expulsión de las instalaciones del Metro.

## **CAPÍTULO VI**

### **De la información al viajero**

**Artículo 18.** En todo momento se deberá exponer en los vestíbulos de todas las estaciones del Metro:

1. El horario de apertura y cierre del servicio del Metro.
2. El cuadro de tarifa vigente completo, con precios y condiciones de utilización de los boletos de transporte.
3. Información del Metro, sus itinerarios, los accesos a la estación y hacia el andén.
4. Cualquier modificación respecto a la información a la que se refieren los ordinales anteriores.

**Artículo 19.** Todas las estaciones del Metro deberán contar con un Punto de Atención al Viajero, donde se pueda tener acceso y solicitar información y formular por escrito reclamaciones en relación a la prestación del servicio.

**Artículo 20.** En caso que en uno o varios tramos de la línea del Metro hubiese una suspensión del servicio prevista o, como máximo, quince minutos después de una suspensión imprevista, se expondrán los oportunos avisos al público antes de los puntos de control de entrada, así como en los andenes y en los accesos a las estaciones.

## **CAPÍTULO VII**

### **Infracciones y Sanciones**

**Artículo 21.** El incumplimiento u omisión por parte de los viajeros de las prohibiciones y obligaciones que se prevén en este reglamento se considerara infracciones.

**Artículo 22.** Las infracciones a las que hace referencia el artículo anterior serán sancionadas con una multa de conformidad y en las cuantías que se establecen en este artículo.

1. Infracciones Leves: Multas entre B/.100.00 y B/.150.00
2. Infracciones Moderadas: Multas entre B/.151.00 y B/.300.00
3. Infracciones Graves: Multas entre B/.301.00 y B/.700.00
4. Infracciones Muy Graves: Multas entre B/.701.00 y B/.3,000.00

**Artículo 23.** Se consideraran infracciones leves:

1. Arrojar objetos (papeles, chicles, recipientes, etc.) al suelo fuera de las papeleras.
2. Comer dentro de las instalaciones del Metro.
3. Viajar en los puestos destinados a personas con algún tipo de discapacidad, movilidad reducida o embarazadas sin manifestar tal condición.
4. Ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones del Metro.
5. Utilizar aparatos de sonido sin auriculares.
6. Circular sobre patines, monopatines, bicicletas o elementos similares dentro de las instalaciones del Metro.
7. Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, vender bienes o servicios en los trenes o dentro de las estaciones, o hacer cualquier clase de actividad artística en los trenes, instalaciones o dependencias del Metro, sin autorización expresa.



**Artículo 24.** Se consideraran infracciones moderadas:

1. Viajar con boleto de transporte no valido.
2. Viajar con un boleto de transporte personalizado que no es válido para el usuario.
3. Permanecer en las instalaciones ferroviarias fuera del horario previsto para el servicio comercial sin la debida autorización.
4. Utilizar los equipos de auto protección y/o extintores sin causa justificada.
5. No seguir las instrucciones del personal interno o externo del Metro ante incidencias.
6. Agredir verbal o psicológicamente al personal interno o externo del Metro.
7. Reincidir en la comisión de una falta leve, habiendo cometido otra en los seis meses anteriores.

**Artículo 25.** Se consideraran infracciones graves:

1. Utilizar sin causa justificada o de forma indebida los equipos de detención de emergencias de las escaleras mecánicas y de los ascensores.
2. Realizar acciones que representen peligro para los viajeros o daños y perjuicios tanto en los trenes o cualquier otro equipo del sistema, como en las estaciones.
3. Acceder a las vías, túneles o cruzar la vía férrea, salvo en situaciones de emergencia para lo cual deberá estar autorizado.
4. Manipular, pintar, hurtar, destruir o deteriorar, etc., de forma directa o indirecta, cualquier equipo o bienes de las instalaciones del Metro.
5. Viajar utilizando un boleto de transporte manipulado o falsificado.
6. Obstaculizar o forzar los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los coches de los trenes.
7. Acceder sin autorización a las cabinas de conducción de los trenes o a las instalaciones reservadas para el uso exclusivo del personal del Metro.
8. Utilizar sin causa justificada los mecanismos de detención, de seguridad o de auxilio que se hallan tanto a bordo de los trenes como aquellos ubicados en las estaciones.
9. Reincidir en la comisión de una falta moderada, habiendo cometido otra en los seis meses anteriores.

**Artículo 26.** Se consideraran infracciones muy graves:

1. Deteriorar cualquier elemento de la infraestructura ferroviaria directamente relacionado con la orientación y la seguridad de la circulación o modificar intencionalmente las características que lo componen.
2. Destruir, deteriorar, alterar o modificar cualquier obra o instalación de la vía férrea, de sus elementos funcionales o, en general, de cualquier elemento del servicio.
3. Lanzar o depositar objetos en cualquier punto de la vía, de sus alrededores o las instalaciones anexas, o al paso de los trenes, y, en general, que puedan representar un peligro para la seguridad del transporte, de los viajeros, de los medios o de las instalaciones de todo tipo.
4. Utilizar sin causa justificada las rutas de evacuación y las salidas de emergencia u obstaculizarlas de manera que se altere la funcionalidad.
5. Portar armas de fuego o punzocortantes dentro de las instalaciones del Metro.
6. El transporte de material inflamable dentro de las instalaciones y trenes del Metro de Panamá tales como tanques de gas, combustibles varios, etc.
7. Agredir físicamente al personal interno y del Metro de Panamá.
8. Reincidir en la comisión de una falta grave, habiendo cometido otra en los seis meses anteriores.



El Metro de Panamá podrá reservarse el derecho de expulsar de las instalaciones a quien realice cualquiera de estas infracciones.

**Artículo 27.** La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación del infractor de indemnizar los daños y perjuicios causados.

**Artículo 28.** Las sanciones estipuladas en este reglamento son independientes de la responsabilidad civil y penal que se asume por la comisión de un delito y su consecuencia.

**Artículo 29.** Las personas que designe el Metro de Panamá, conjuntamente con el Cuerpo Policial Especial asignado al Metro (UPM), serán el personal de autoridad dentro de las instalaciones del Metro y han de ejercer las funciones de inspección correspondiente e informaran de las infracciones detectadas a los responsables directos.

**Artículo 30.** La Autoridad Nacional de Ingresos Públicos (ANIP), a través de su jurisdicción coactiva, colaborará para el cobro de las multas establecidas en este reglamento.

### **CAPÍTULO VIII** **Procedimiento Sancionador**

**Artículo 31.** El proceso sancionador se presentara de oficio por el personal del Cuerpo Policial Especial asignado al Metro (UPM), cuando se haya constituido una infracción por parte de los viajeros del Metro o mediante notificación del personal del Metro de Panamá, o de cualquier otra persona que tenga conocimiento de los hechos.

La notificación formulada por el personal del Metro de Panamá, o por cualquier otra persona e informada en el acto al infractor, constituye el evento de iniciación del procedimiento sancionador, a todos los efectos.

**Artículo 32.** Las conductas, acciones u omisiones que se enmarquen en la presente reglamentación tendrán el carácter de infracciones, las cuales serán sancionadas de acuerdo a lo que establece este reglamento.

**Artículo 33.** Los viajeros del Metro que incurran en varias infracciones a la vez, se les aplicará la sanción que corresponda por cada una de ellas.

**Artículo 34.** Los agentes del Cuerpo Policial Especial asignado al Metro (UPM), están facultados para hacer advertencias verbales e imponer boletas a los infractores de las disposiciones del presente reglamento. Aunado a ello, en concordancia con el artículo 48 de la Ley 109 de 2013, el director general del Metro de Panamá, S.A., tendrá también, la facultad para imponer las sanciones que correspondan, cuando se conforme la Junta Directiva del Metro de Panamá S.A.

**Artículo 35.** Las boletas impuestas por los agentes del Cuerpo Policial Especial asignado al Metro (UPM) darán fe, salvo prueba en contrario, de los hechos denunciados y de la identidad de quienes los hubieren cometido, así como de la notificación de la misma.

**Artículo 36.** El Metro de Panamá queda facultado para establecer procedimientos que permitan sancionar las infracciones que sean registradas a través de cámaras fotográficas o de video o de dispositivos electrónicos o similares, en donde estos registros se constituyan en prueba para la aplicación de la sanción que corresponda.

**Artículo 37.** Contra las sanciones sólo procede recurso de reconsideración ante el Secretario Ejecutivo de la Secretaría del Metro, mientras se conforme la Junta Directiva del



Metro de Panamá, S.A. Una vez, conformada la misma, será ante el director general de Metro de Panamá, S.A., y el recurso de apelación ante la Junta Directiva del Metro de Panamá, S.A.

El recurso de reconsideración puede ser presentado hasta cinco (5) días hábiles luego de la imposición de la infracción, y debe incluir una sustentación escrita del afectado. Para efectos del recurso de apelación, el afectado podrá presentarlo hasta cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que resuelve la reconsideración.

**Artículo 38.** Las notificaciones de las resoluciones que resuelvan los recursos de reconsideración y/o de apelación, se efectuarán a través de edictos que serán fijados en los distintos Puntos de Atención al Viajero de las estaciones del Metro.

**Artículo 39.** Los expedientes sancionadores que se deriven de las infracciones se tramitarán por el Cuerpo Policial Especial asignado al Metro (UPM), de acuerdo con la normativa sobre procedimiento sancionador aplicable recogida en la Ley. Se deberán remitir copia de las boletas al departamento jurídico de Metro de Panamá.

### **CAPÍTULO IX Disposiciones finales**

**Artículo 40 (transitorio).** Los agentes del Cuerpo Policial Especial asignado al Metro (UPM) únicamente podrán realizar advertencias verbales a los viajeros que comentan infracciones leves o moderadas durante los primeros 30 días siguientes a la promulgación del mismo.


**Artículo 41 (transitorio).** La presente reglamentación deberá ser acogida por la Junta Directiva una vez se conforme la sociedad anónima Metro de Panamá S.A., y cualquier modificación a ésta será sometida a la aprobación del Órgano Ejecutivo.


**Artículo 42.** El presente reglamento entrará a regir a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** numeral 14 del artículo 184 de la Constitución Política; y Ley 109 de 25 de noviembre de 2013.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los 14 días del mes de abril de dos mil catorce (2014).

  
**RICARDO MARTINELLI B.**  
Presidente de la República

  
**ROBERTO C. HENRÍQUEZ**  
Ministro de la Presidencia

