

H. Congreso del Estado de Nuevo León



LXXVII Legislatura

PROMOVENTE: DIP. ARMANDO VÍCTOR GUTIÉRREZ CANALES, INTEGRANTE DEL GRUPO LEGISLATIVO DEL PARTIDO MOVIMIENTO CIUDADANO

ASUNTO RELACIONADO: PRESENTA INICIATIVA DE REFORMA AL QUINTO Y SEXTO PÁRRAFO Y POR ADICION DE UN SEPTIMO PARRAFO AL ARTICULO 14 DE LA LEY QUE REGULA LA EXPEDICION DE LICENCIAS PARA CONDUCIR DEL ESTADO DE NUEVO LEON.

INICIADO EN SESIÓN: Lunes 24 de Noviembre de 2025

SE TURNÓ A: COMISIÓN DE MOVILIDAD.

Mtro. Joel Treviño Chavira
Oficial Mayor

H. CONGRESO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN P R E S E N T E.-

El suscrito **DIP. ARMANDO VICTOR GUTIERREZ CANALES** integrante del Grupo Legislativo del Partido Movimiento Ciudadano y de la Septuagésima Séptima Legislatura del H. Congreso del Estado de Nuevo León, en uso de las atribuciones conferidas en los artículos 87 y 88 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, correlacionados con los diversos 102, 103 y 104 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso del Estado de Nuevo León, acudo ante esta Soberanía a **presentar iniciativa de reforma al quinto y sexto párrafo y por adición de un séptimo párrafo al artículo 14 de la Ley que Regula la Expedición de Licencias para Conducir del Estado de Nuevo León**, lo anterior al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La movilidad urbana eficiente, segura y accesible es un derecho fundamental que conecta personas, comunidades y oportunidades. En el Estado de Nuevo León, el transporte público, y en particular el servicio que prestan los conductores de unidades de transporte de pasajeros, es clave para garantizar el acceso al trabajo, al estudio, a servicios de salud y al esparcimiento de miles de habitantes. No obstante, la calidad del servicio no depende únicamente de la infraestructura, los vehículos o las rutas, sino también de las condiciones laborales, emocionales y de interacción humana que afrontan quienes operan las unidades.

Los choferes del transporte público enfrentan una serie de tensiones que a menudo permanecen invisibles: jornadas extensas, presión para cumplir horarios, tráfico urbano complejo, interacción constante y directa con los usuarios, situaciones de

agresión o conflicto, responsabilidades grandes en materia de seguridad, y además, la atención al vehículo y su mantenimiento. Estas condiciones generan una carga emocional y psicológica importante que, cuando no se gestiona adecuadamente, repercute en la salud del trabajador, la calidad del servicio y la seguridad de quienes utilizan dicho transporte.

El entorno laboral de los operadores de transporte público presenta múltiples factores estresores. Investigaciones realizadas en contextos urbanos mexicanos han identificado que aspectos como horas continuas de trabajo, falta de descanso adecuado, presión por tiempos de ruta, alta demanda de usuarios, y conductas agresivas hacia el conductor —o incluso hacia otros pasajeros—, incrementan los niveles de estrés laboral, síntomas de ansiedad, irritabilidad y fatiga mental¹.

Estas condiciones favorecen la aparición de reacciones impulsivas, enlentecimiento del tiempo de respuesta, menor concentración, dificultad en la atención a contingencias del tránsito y mayor posibilidad de errores de conducción o decisiones inadecuadas ante situaciones imprevistas.

Por otro lado, los conflictos cotidianos con usuarios por tarifas, demoras, sobreocupación o cortes de ruta, tienen un efecto doble: deterioran la convivencia y aumentan la tensión emocional del operador, y generan una percepción de inseguridad o molestia entre los usuarios del sistema, lo cual afecta la confianza ciudadana.

Además, cuando el conductor no cuenta con herramientas de comunicación y gestión de conflictos, las interacciones con los usuarios pueden tornarse agresivas, desembocar en insultos o incluso violencia física, lo que impacta negativamente en

¹ https://www.redalyc.org/pdf/647/64728729022.pdf?utm_source=chatgpt.com

la imagen del sistema de transporte, eleva los costos por quejas, sanciones y tiempos muertos, y contribuye a una mayor rotación del personal. La consecuencia es un círculo de baja eficiencia, mayor desgaste laboral y deterioro del servicio público que afecta a toda la comunidad.

Dadas las circunstancias descritas, resulta necesario adoptar una política preventiva que abarque tanto la dimensión técnica de los conductores como su dimensión humana, emocional, psicológica y de interacción con las personas usuarias.

Por ello, acudo ante esta Soberanía con el objeto de proponer se incorpore, como parte de los requisitos para la expedición, reposición o renovación de licencias especiales para la conducción de vehículos de transporte público de pasajeros, la acreditación de cursos de capacitación en gestión emocional, atención al usuario, manejo del conflicto y estrés laboral, así como la realización de evaluaciones psicológicas iniciales y periódicas que certifiquen la aptitud mental y emocional del operador para el desempeño de sus funciones.

El curso de capacitación en gestión emocional tiene como objetivo dotar al conductor de herramientas prácticas para reconocer sus propias emociones, regularlas efectivamente en condiciones de tensión, comunicarse de manera asertiva con los usuarios, prevenir la escalada de conflictos y conservar la atención y la calma ante situaciones adversas.

Por su parte, la evaluación psicológica inicial y periódica permitirá detectar oportunamente condiciones que puedan afectar la seguridad del servicio, como agotamiento, ansiedad grave, depresión, impulsividad y canalizar al operador hacia atención o supervisión, si así procede. En conjunto, ambas medidas favorecen un entorno laboral más saludable y un servicio más seguro para la ciudadanía.

La implantación de esta política traerá múltiples beneficios:

- En primer lugar, se espera una reducción significativa de los incidentes de conflicto entre conductores y usuarios, lo cual mejorará la convivencia y la percepción ciudadana sobre el transporte público.
- En segundo lugar, al contar con operadores emocionalmente más estables y mejor preparados para afrontar el estrés, se incrementa la seguridad vial: tiempos de reacción más adecuados, mejor atención a imprevistos y menos probabilidades de errores por fatiga o distracción.
- En tercer lugar, se promueve una mejor calidad del servicio, con conductores que saben comunicarse con los pasajeros, atender sugerencias o quejas y mantener una actitud empática, lo cual incrementa la satisfacción y fidelización de los usuarios.

Finalmente, se dignifica la profesión del chofer, reconociendo su labor como fundamental para la movilidad de la población y brindándole apoyo institucional.

La movilidad de hoy exige una mirada que trascienda lo físico y técnico, para atender lo humano. Dotar a los conductores del transporte público de herramientas emocionales, comunicativas y psicológicas constituye un paso decisivo hacia un sistema más seguro, accesible y humano.

Esta propuesta no se limita a modificar requisitos administrativos, sino a construir condiciones en las que la persona operadora del servicio esté mejor preparada para afrontar su labor con responsabilidad, calma y empatía.

Asimismo, protege a la ciudadanía usuaria al reducir riesgos, mejorar trato y fortalecer la confianza en el servicio. Su inserción en el marco normativo estatal moderno de movilidad la hace oportuna y viable. Implementarla es invertir en

bienestar colectivo, en seguridad vial y en la dignificación de quienes conectan a la sociedad día a día a través del transporte público.

Por lo anteriormente expuesto solicito una vez que se siga el trámite correspondiente, sea aprobada por el Pleno, el siguiente proyecto de:

DECRETO

ARTÍCULO ÚNICO: Se reforma el quinto párrafo y sexto párrafo y se adiciona un séptimo párrafo al artículo 14 de la **Ley que Regula la Expedición de Licencias para Conducir del Estado de Nuevo León**, para quedar como sigue:

Artículo 14. ...

...

a) a j) ...

...

...

Para la expedición de licencias especiales, reposición o renovación de las mismas, se deberá presentar a la autoridad estatal competente en materia de expedición de licencias la autorización de la Agencia, de acuerdo a lo dispuesto en la **Ley de Movilidad Sostenible, de Accesibilidad y Seguridad Vial para el Estado de Nuevo León**.

Asimismo, las personas solicitantes de licencias especiales para la conducción de vehículos destinados al servicio público de transporte de pasajeros deberán acreditar la aprobación de cursos de capacitación y evaluaciones psicológicas que determine la autoridad competente, orientados al fortalecimiento de la conciencia vial, la atención y trato

digno al usuario, prevención de conflictos, el manejo adecuado del estrés laboral y el desarrollo de habilidades emocionales y comunicativas que favorezcan la seguridad y el respeto en la prestación del servicio.

El curso de manejo deberá incluir una presentación audiovisual, por medio de la cual se les informará con relación a los inconvenientes y consecuencias de conducir a alta velocidad, en estado de voluntaria intoxicación ya sea bajo el efecto de las bebidas alcohólicas o intoxicado con cualquier sustancia, además de incluir los riesgos de los accidentes que se pueden ocasionar cuando al conducir vehículos motores se utilice teléfono celular, radio o cualquier aparato de comunicación, ya sea para hablar o enviar cualquier tipo de mensajes de texto utilizando dispositivos móviles de comunicación.

TRANSITORIO

ÚNICO. - El presente Decreto entrara en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

Monterrey, N.L. a noviembre de 2025



DIP. ARMANDO VÍCTOR GUTIERREZ CANALES