



Manual del usuario del Sistema TransMilenio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Marco normativo

Código Nacional de Policía y Convivencia.

Mediante la **Ley 1801 del 29 de julio de 2016** se expidió el Código Nacional de Policía y Convivencia, el cual entró a regir desde el 29 de enero de 2017.

En el **Capítulo III** se regula lo concerniente a la convivencia en los sistemas de transporte público colectivo e individual de pasajeros y se establecen los comportamientos y las medidas correctivas aplicables por infracción a las normas de convivencia.

En el **Artículo 146** del Código Nacional de Policía y Convivencia se consagran los comportamientos contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte público colectivo.

- Quien impida el ingreso o salida prioritaria a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con niños, niñas o personas con discapacidad.

Multa tipo 1. - 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien agrede, empuje o irrespete a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida del Sistema.

Multa tipo 1. - 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien consuma alimentos, bebidas, derivados del tabaco o sustancias prohibidas al interior de los buses o infraestructura del Sistema.

Multa tipo 1. - 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien ingrese o salga de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto.

Multa tipo 1. - 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien perturbe la tranquilidad de los demás en los medios de transporte público, mediante cualquier acto molesto.

Multa tipo 1. - 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien evada el pago de la tarifa, validación, tiquete o medios que utilicen los usuarios para acceder a la prestación del servicio.

Multa tipo 2. - 8 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien transporte animal de compañía en vehículos de transporte público, incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos.

Multa tipo 2. - 8 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien obstaculice o impida la movilidad o el flujo de usuarios en el Sistema.

Multa tipo 3. - 16 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien altere, manipule, deteriore, destruya o fuerce las puertas de las estaciones o de los vehículos de los diferentes medios de transporte público o impida su uso y funcionamiento normal (salvo en situaciones de emergencia).

Multa tipo 3. - 16 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien irrespete a los funcionarios o autoridades del Sistema.

Multa tipo 3. - 16 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien destruya, obstruya, altere o dañe los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.

Multa tipo 4. - 32 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien ponga en peligro la seguridad operacional de los sistemas de transporte masivo, colectivo o individual.

Literal e). Sustraer o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos para la atención en los sistemas de transporte público.

Literal f). Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público.

Literal g). Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros.

*Literal h). Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación que establezcan las autoridades encargadas al respecto. - **Manual del Usuario del Sistema TransMilenio.***

Multa tipo 4. - 32 salarios mínimos diarios legales vigentes.

- Quien perturbe en los medios de transporte público la tranquilidad de los demás ocupantes, mediante cualquier acto obsceno.

Multa tipo 4. - 32 salarios mínimos diarios legales vigentes.

A estas multas por comportamientos contrarios a la convivencia se les puede aplicar un 50% de descuento, asistiendo a cursos pedagógicos durante los 5 días hábiles siguientes a la imposición de la multa.

Este manual se sustenta en la **Resolución 517 de 2017** que adoptó el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio, con el fin de regular las relaciones con los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, en sus componentes troncal y zonal.

Evación del pago.



La evasión del pago por cualquier vía, conlleva a que el usuario será retirado de manera inmediata del Sistema y se le aplicarán las medidas del Artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia.
Numeral 7 - Multa general tipo 2.



Se prohíbe fumar, comer o beber en el Sistema, así como ingresar en estado de embriaguez o bajo efectos de drogas alucinógenas.

Actividades prohibidas en el Sistema.



Está prohibida la venta ambulante, la distribución de publicidad no autorizada, la mendicidad, solicitar firma de peticiones, recolectar dineros y promover arengas de orden político y religioso en estaciones, portales o buses. Además se le aplicarán las medidas del Artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia.

Numeral 11 - Multa general tipo 1.

Actos obscenos.



Quien perturbe la tranquilidad, vulnere la moral, la honra o la integridad de los demás, con palabras inapropiadas o mediante cualquier acto obsceno, será retirado de manera inmediata del Sistema y se le aplicarán las medidas del Artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia. Numeral 15 - Multa general tipo 4.

Riñas.



Evite peleas o manifestaciones de agresión en el Sistema, actúe con respeto. Quien agrede, empuje o irrespete a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida del Sistema, será retirado de manera inmediata y se le aplicarán las medidas del Artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia. Numeral 5 - Multa general tipo 4.

No se permite ingresar ningún tipo de arma al Sistema.

Vandalismo.

Conserve en buen estado todos los elementos del Sistema.



No raye los mapas, buses o infraestructura del Sistema.



Permita siempre que las puertas de la estación se cierren, su mecanismo de apertura evita que alguien caiga a la vía.



Romper los vidrios pone en riesgo la integridad de los demás usuarios.

Quien altere, manipule, deteriore, destruya o fuerce las puertas de las estaciones o de los vehículos (salvo en situaciones de emergencia), será retirado de manera inmediata y se le aplicarán las medidas del Artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia.
Numeral 13 - Multa general tipo 3.



Use los extintores de manera responsable y únicamente en caso de emergencia.

A quien sustraiga o haga mal uso de los equipos para la atención en los sistemas de transporte público se le aplicarán las medidas del Artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia.
Numeral 10, Literal H - Multa general tipo 4.

Bloqueos.

Cuando usted impide el paso de los buses nos afecta a todos.



Quien obstaculice o impida la movilidad o el flujo de usuarios en el Sistema se le aplicarán las medidas del Artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia. Numeral 9 - Multa general tipo 3.

Deberes del usuario frente al medio de pago.



Adquiera su tarjeta o medio de pago y realice su recarga única y exclusivamente en puntos autorizados.



Antes de retirarse de la taquilla o punto de recarga, verifique el saldo de la tarjeta y el cambio de dinero al que tiene derecho.



Todos los usuarios deben ingresar a las estaciones o buses del Sistema con su tarjeta propia. Si las autoridades verifican y se comprueba que el pago no se realizó, el usuario será retirado del Sistema.



Tenga en cuenta que el ingreso al Sistema es únicamente por los torniquetes de acceso, validando su pasaje con la tarjeta.



La Policía tiene acceso sin pago a todo el Sistema. Deben estar debidamente uniformados y registrarse en los accesos. Términos establecidos por el Acuerdo 595 de 2015 y el Decreto 459 de 2015.

Verifique el monto de dinero descontado al hacer una validación. Si evidencia alguna inconsistencia realice el reclamo de manera inmediata en la taquilla o punto de venta autorizado de la red externa, al coordinador de la estación o portal y/o radicando la queja a través de los canales establecidos por TRANSMILENIO S.A.



Todos los niños menores de dos (2) años están exentos de pago y por su seguridad deben viajar en su coche o cargados por un adulto.



Los beneficios y/o subsidios para la utilización del Sistema otorgados a través de la tarjeta, con su nombre y datos personales, son para uso propio. Hacer mal manejo de su tarjeta con dichos beneficios puede generar que éstos le sean retirados.



Está prohibida la venta de pasajes por parte de personal no autorizado por TRANSMILENIO S.A. o el concesionario de recaudo. Nunca adquiera su pasaje en sitios diferentes a los autorizados.



Con el ánimo de establecer medidas de control asociadas a la entrega de subsidios para personas con discapacidad permanente y con el ánimo de contribuir a la sostenibilidad financiera del Sistema no se permite la carga de un nuevo subsidio a aquellos usuarios que según las métricas establecidas por el ente gestor estén realizando una acumulación del subsidio entregado.



Los ciudadanos extranjeros podrán adquirir una TISC personalizada, siempre que presenten cualquiera de los siguientes documentos:

- a. Pasaporte
- b. Cédula de Extranjería, o PEP (Permiso Especial de Permanencia), acompañado de Documento de Identidad de su país de origen o Registro Civil de Nacimiento para aquellos extranjeros menores de edad.

a. Restricción de reexpedición de medios de pago

Cuando el medio de pago del sistema (TISC Personalizada) ha sido bloqueado por uso indebido, el usuario no podrá obtener una nueva tarjeta personalizada con facilidad de crédito de viaje antes de los ciento ochenta (180) siguientes a la fecha del citado bloqueo.

Parágrafo: El saldo del que disponga toda tarjeta personalizada desactivada por conductas indebidas será custodiado por TRANSMILENIO S.A., durante el término establecido. Si transcurrido un año con posterioridad al restablecimiento del derecho a que le sea reexpedida tarjeta personalizada, el saldo no es solicitado por el usuario, será trasladado al Fondo de Estabilización Tarifaria (FET), sin derecho a solicitud de reposición.

b. Control a la acumulación de subsidios

Con el ánimo de establecer medidas de control asociadas a la entrega de subsidios para personas con discapacidad permanente y con el ánimo de contribuir a la sostenibilidad financiera del Sistema no se permite la carga de un nuevo subsidio a aquellos usuarios que según las métricas establecidas por el ente gestor estén realizando una acumulación del subsidio entregado.

DERECHOS Y DEBERES PARA EL USO DEL SISTEMA.

Toda persona tiene derecho a circular libremente, derecho a la libre locomoción y en consecuencia a usar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana. Así mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso contempladas en el presente reglamento, igualmente acatar las normas que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios y demás normas legales que apliquen, so pena de que TRANSMILENIO S.A. le pueda cancelar los beneficios para el caso de las tarjetas personalizadas o acudir a autoridad competente, según sea el caso.

Son derechos de los usuarios del Sistema



A hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.



A la protección y respeto de sus derechos fundamentales en relación con el uso del Sistema y por ende de los Derechos Humanos que en concordancia estén relacionados.



A solicitar y recibir información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos con relación a la prestación del servicio de transporte.



A viajar en el Sistema con derecho a transbordo, una vez se haya validado el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso al Sistema en portales, estaciones y vehículos. Las condiciones de los transbordos son determinados por la autoridad distrital.



A recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el Sistema.



A gozar de los beneficios o subvenciones que por ley le corresponda, acreditando dicha calidad de conformidad con lo dispuesto en la ley en el presente Manual.



A ejercer control ciudadano sobre la prestación del servicio.



Denunciar ante las autoridades competentes, la línea purpura 01 8000 112 137 situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema, (componente zonal, troncal, cable).



A que sus preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas y resueltas oportunamente conforme a lo previsto en la reglamentación vigente.



A recibir información pertinente, completa y veraz relacionada con el Sistema.



A participar en el diseño e implementación de iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.



A la protección de sus datos personales, conforme a la legislación de Habeas Data y la Política de Tratamiento de Datos Personales.



A que los demás usuarios y agentes del Sistema respeten sus derechos.



Acudir a la figura del Defensor del Ciudadano de la Entidad.

Son deberes de los usuarios del Sistema



Pagar el valor del servicio a través de un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá ser validado en los dispositivos de control de acceso.



Todo niño mayor de dos (2) años debe pagar el pasaje. (Sentencia T-087/05 Corte Constitucional).



Cuidar y dar buen uso de la infraestructura del Sistema, así como de su señalización.



Portar desde el inicio y hasta la finalización del viaje, un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá validar en los dispositivos de control de acceso o cuando las autoridades del Sistema lo requieran en casos de control a la evasión.



Ingresar o salir del vehículo antes de la señal de cierre de puertas, abordando y descendiendo de los vehículos en los lugares de las estaciones terminales y de los paraderos establecidos para tal fin.



Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso, otorgando prelación a los usuarios que salen del vehículo, desplazarse por el Sistema conservando siempre la derecha.



Con previa autorización expresa de un agente de servicio del Sistema, accionar el botón o mecanismo de emergencia, en aquellos casos de riesgo grave para la integridad de los usuarios.



Mantener despejadas las zonas destinadas para los usuarios en sillas de ruedas, coches u otras ayudas.



No obstaculizar o bloquear en modo alguno la operación del Sistema Integrado de Transporte (buses, patios, vías portales, estaciones, paraderos).



Respetar las zonas preferenciales destinadas dentro del Sistema para los usuarios en condición de discapacidad.



Observar las conductas y comportamiento propios de un trato considerado, amable y respetuoso, necesarias para el ordenado, eficaz y seguro funcionamiento del Sistema, las que hagan efectivo el deber de solidaridad con quienes, por su condición, más lo necesiten.



Observar las conductas de respeto, consideración, corrección, buen trato y las que la solidaridad y la convivencia pacífica les imponen.



Ceder el turno en las colas y las sillas a las personas con niños en brazos, las mujeres embarazadas, los niños, los ancianos, personas con discapacidad.



Cumplir con lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y Convivencia, en el presente Manual, así como recomendaciones de los servidores del Sistema y/o de las autoridades competentes.



Cumplir con los protocolos de bioseguridad que se expidan.



En caso de una emergencia colaborar con las autoridades competentes y acatar los planes de emergencia adoptados para cada caso.

Prohibiciones.

Usar el medio de pago de manera indebida: falsificarlo, adulterarlo, revenderlo, sustraerlo o hurtarlo.

Utilizar de forma inadecuada el beneficio del número máximo de transbordos diarios, según lo fije o defina TRANSMILENIO S.A.

Adquirir el medio de pago por fuera de los sitios expresamente autorizados por TRANSMILENIO S.A.

Se incluirá en lista negra cualquier tarjeta tulla no personalizada que tenga cinco (5) años o más de expedición y no haya sido utilizada en dos (2) años.

Conductas indebidas y fraudulentas a los medios de pago:

Constituyen usos indebidos y fraudulentos de los medios de pago, las siguientes conductas ilícitas:

a). Venta informal de pasajes – Reventa: consiste en comercializar ilegalmente viajes a usuarios que no disponen de saldo o de su medio de pago para acceder a los servicios del Sistema.

b). Tarifas diferenciales y subsidios por interpuesta persona – Fraude a subsidios: consiste en reclamar una tarifa diferencial o subsidio para que lo use una persona diferente al beneficiario.

– Reventa de viajes o transbordos afectando los ingresos del Sistema.

c). Alteración del sistema de validaciones – Medios de pago fraudulentos: consiste en acceder al Sistema o intentar hacerlo con medios de pago que no presentan reducción del saldo, violentando la plataforma tecnológica del sistema de recaudo.

d). Alteración del medio de pago – Fraude virtual: consiste en alterar digitalmente la información almacenada en la tarjeta, buscando acceder al Sistema con un medio de pago modificado.

e). Creación de medio de pago – “Gemeleo” o clonación de tarjetas: modalidad mediante la cual se generan varias tarjetas con un mismo serial para habilitar el acceso al Sistema.

Parágrafo primero.

Las autoridades competentes o el personal autorizado por TRANSMILENIO S.A. podrá verificar las tarjetas que presuntamente estén siendo utilizadas de manera incorrecta o fraudulenta, a través de los equipos humanos y/o tecnológicos dispuestos para tal fin.

Parágrafo segundo.

Si se comprueba en flagrancia que el pago no se realizó o que el usuario ingresó al Sistema adquiriendo su viaje en forma irregular, se le solicitará reingresar, haciendo el respectivo pago. De negarse, se procederá conforme al capítulo 16.7 y 16.8 del presente Manual.

Parágrafo Tercero.

La empresa TRANSMILENIO S.A. no se hace responsable por medios de pago adquiridos en sitios, lugares o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el usuario perderá todo derecho de reclamación y reintegro de dineros sobre dichos medios de pago.

Parágrafo Cuarto.

En caso de encontrar personas y/o puntos de venta informal de viajes se aplicarán las acciones policivas y/o penales a que haya lugar en todos los casos.

Desactivación de los beneficios de los medios de pago por conductas indebidas.

Ante la ocurrencia de una o varias conductas indebidas que involucren tarjetas personalizadas con facilidad de crédito de viaje, la Empresa TRANSMILENIO S. A. o los agentes de servicio del Sistema autorizados para tal fin, podrán desactivar hasta por ciento ochenta (180) días todas las tarjetas que posea el usuario, incluyendo su tarjeta personalizada y los beneficios de tarifa diferencial o subsidio que le hayan sido otorgados, según sea el caso, evento en el cual se debe notificar a las autoridades competentes ante dichos subsidios, quedando restringida su posibilidad de ingreso únicamente a través del uso de tarjetas básicas. La reincidencia acarreará su pérdida definitiva, sin perjuicio de las acciones policivas y/o penales a que haya lugar.

Restricción de reexpedición para medios de pago (TISC-personalizada).

Cuando el medio de pago del Sistema ha sido bloqueado por uso indebido, el usuario no podrá obtener una nueva tarjeta personalizada con facilidad de crédito de viaje, antes de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del citado bloqueo.

Recomendaciones generales.

Aplican para todos los componentes del Sistema:



Planee su viaje llamando a las líneas 195 y 4824304 o descargue las aplicaciones gratuitas TransMiApp, Google Transit o Moovit.



En el Sistema los niños deben ir siempre de la mano de un adulto, no los pierda de vista ni permita que jueguen en los buses, paraderos o plataformas. Todos los menores de diez (10) años viajarán en el Sistema bajo el cuidado de sus padres o un adulto autorizado, quienes serán responsables de su seguridad.



Cruce sólo por los puntos indicados para peatones (cebras, túneles, puentes, etc.).

Por un Sistema mejor para todos.

Recomendaciones y normas para facilitar la convivencia en el Sistema.



Trate respetuosa y cordialmente a las personas que trabajan en el Sistema, así como a los demás usuarios.



Haga la fila de espera del bus en forma ordenada y respete el turno de llegada.



Permita primero descender a las personas que van a salir del bus y luego ingrese usted.



Circule hacia el interior y no se quede en las puertas.



No ingrese al Sistema con paquetes que afecten a los demás usuarios, esto obstaculiza el tránsito en estaciones y buses. *El tamaño de los objetos no puede exceder los 60 cm por cada una de sus caras, o un (1) metro con (60) sesenta centímetros tratándose de elementos como varillas, astas, biseles o listones.



Evite accidentes, no corra. Hacerlo por escaleras, plataformas o accesos entorpece deliberadamente la circulación de los usuarios.



No arroje basura, llévela con usted y deposítela en un lugar apropiado.



Use sus dispositivos electrónicos con audífonos, esto contribuye a su comodidad y la de otros usuarios.



Por prevención y comodidad de todos, lleve su maleta adelante.



Esté atento a la estación o paradero al cual se dirige y para evitar inconvenientes, acérquese a la puerta con suficiente tiempo de antelación.



No ponga los pies en el espaldar de las sillas o en las barandas del bus, son para su servicio.



Pegar avisos, carteles, repartir o comercializar publicidad o promocionar actividades comerciales, publicitarias, culturales o cualquier otro tipo de propaganda en el Sistema, sin autorización expresa de la Empresa TRANSMILENIO S.A.



Realizar, sin autorización previa y expresa de TRANSMILENIO S.A, su infraestructura para fines de comercialización de productos y/o servicios o para la promoción de algún bien que sea susceptible de comercializar.



Los usuarios con coches para bebés deben ingresar a los buses por la puerta preferencial y bajo su responsabilidad; en vehículos que no cuentan con dicha puerta, su acceso será por la puerta de atrás y siempre deberán validar su pasaje.



No use los coches de bebés para transportar objetos.



Use el servicio alimentador para viajar hasta la estación intermedia o portal. No viaje entre paraderos, dicha práctica afecta el servicio de todos.



Está prohibido realizar, sin autorización previa y expresa de TRANSMILENIO S.A., uso de la marca Transmilenio®, fotografías, grabaciones, videos o cualquier tipo de material audiovisual, de cualquier instalación fija o móvil, personal o usuarios del Sistema, así como la reproducción, publicación o comercialización de dicho material.

Toda persona, natural o jurídica, sea nacional o extranjera, deberá gestionar la previa autorización por parte de TRANSMILENIO S.A. para realizar entrevistas, imágenes o fotografías dentro del Sistema.



No saque las manos, parte del cuerpo o cualquier objeto por fuera de las estaciones o de los vehículos, aun cuando éstos se encuentren detenidos.



No ingrese al Sistema en condiciones antihigiénicas o con elementos u objetos que afecten a los demás usuarios. El usuario en estas condiciones podrá ser retirado del Sistema por el personal de la Policía.



No ingrese a los cuartos operacionales sin autorización ni a los buses del Sistema, cuando estos no estén prestando el servicio.



Estando dentro de los vehículos del Sistema, nunca salte ni realice movimientos bruscos que incomoden a los demás usuarios.



Se prohíbe montar o hacer uso de bicicletas, patines, monociclos, monopatines y patinetas en los espacios del Sistema destinados para la circulación de peatones o vehículos. En puentes, escaleras, portales y estaciones, dichos medios de transporte deberán llevarse de la mano (en el caso de las bicicletas) o alzarlos (en el caso de los demás).



Se prohíbe la circulación de motos, bicitaxis y mototaxis sobre puentes, carriles exclusivos, escaleras, portales, estaciones y demás espacios del Sistema destinados para la circulación de peatones o vehículos autorizados.

Servicios zonales y buses duales.

Estas normas aplican para el uso de servicios zonales (urbanos, complementarios y especiales) y para los buses duales, cuando transitan en un corredor de tráfico mixto.



Haga uso adecuado de los paraderos y elementos del Sistema, son para el servicio de todos.



En la señal de paradero (bandera), consulte los números de identificación de las rutas que paran allí y sus vías principales de recorrido.



Levante el brazo para que el bus se detenga.



Por seguridad, ubíquese detrás de la línea amarilla del paradero y espere a que el bus se aproxime, no baje a la vía.



Ingrese de manera ordenada.
Tenga lista su tarjeta para un ingreso más rápido.



Valide su pasaje ubicando la tarjeta en el dispositivo que se encuentra al interior del bus.



Timbre con anticipación, tenga en cuenta que el bus sólo se detiene por demanda y en los paraderos autorizados.



Baje con cuidado. Tenga en cuenta que el conductor sólo abre las puertas cuando el bus se ha detenido por completo.

TransMiCable.

Estas normas aplican específicamente para el uso del TransMiCable, teniendo en cuenta todas las prohibiciones y normas generales mencionadas en este manual.



PARE DE EMERGENCIA.

Toda manipulación sin motivo será sancionada.



Cada cabina está habilitada para transportar máximo a 10 personas sentadas; por su seguridad, si observa que la cabina en la que se va a subir está llena, espere la siguiente.



Se puede ingresar máximo, una (1) bicicleta por cabina, siempre y cuando sea plegable.



Solo está permitido el ingreso de una (1) animal de compañía por cabina, acompañada de su dueño.



Por su seguridad y la de todos, no entre a las zonas de acceso restringido.



Ubíquese siempre detrás de la línea amarilla en las zonas de embarque, teniendo especial cuidado con los menores.



Haga la fila de espera en forma ordenada, respetando el turno de llegada y las indicaciones del personal encargado del embarque y el desembarque.



Está prohibido sacar cualquier extremidad de la cabina, así como subirse en las sillas.



No arroje basura dentro del Sistema ni desde la cabina, depositela siempre en los lugares dispuestos para ello.



Se prohíbe ocupar los asientos con objetos, paquetes o maletas.



Durante el viaje permanezca sentado.
Está prohibido estar de pie dentro de las cabinas.



No ingrese con objetos o materiales peligrosos o molestos para las demás, ni paquetes o bultos que superen los 60 cm por cada una de sus caras, o un (1) metro con (60) sesenta centímetros



Por seguridad, no obstruya o fuerce el mecanismo de apertura y cierre de las puertas de las cabinas.



Está prohibido poner los pies en las sillas del frente.



Está prohibido balancearse, saltar o hacer cualquier tipo de movimiento brusco dentro de la cabina.



Cruce sólo por los puntos indicados para peatones como: rampas, túneles, escaleras o puentes.
Por ningún motivo baje a la vía de las cabinas.



Está prohibido apoyarse o sujetarse de las puertas de las cabinas o de cualquier otro elemento no permitido, poniendo en riesgo su seguridad o la del Sistema.



Está prohibido bajar de la cabina en zona de embarque o tratar de subir en zona de desembarque; utilice adecuadamente las zonas correspondientes y esté atento a la estación donde se dirige.



Si su cabina se detiene o presenta movimientos bruscos, conserve la calma y espere a que el personal de operación le indique las medidas que se tomarán para llevarlo a la estación.



Está totalmente prohibido subir a las torres y órganos electromecánicos de las estaciones o pilonas.



Se prohíbe el uso de drones en cualquier parte del Sistema, incluyendo: portales, estaciones, líneas y/o cabinas.



Abstenerse de elevar cometas y uso de pólvora o elementos pirotécnicos en el área de influencia de la línea del Sistema.

Condiciones de uso de BiciEstaciones y bicicletas



Las BiciEstaciones del sistema son espacios destinados únicamente para facilitar el intercambio modal con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C., por lo cual TRANSMILENIO S.A. facilita este lugar para el estacionamiento gratuito de bicicletas, con el fin de que los viajes por etapas de los usuarios del sistema sean completados mediante este medio de transporte.

El uso de las BiciEstaciones es exclusivo para usuarios con bicicletas, bicicletas con pedaleo asistido y bicicletas adaptadas para personas con movilidad reducida.

El horario de operación de cada BiciEstación es el mismo de la estación o portal donde se encuentre. Sin embargo, ante situaciones imprevistas de orden público u otra índole, TRANSMILENIO S.A. podrá modificar temporalmente el horario de operación de alguna BiciEstación sin previo aviso.

Cuando TRANSMILENIO S.A. requiera hacer el mantenimiento o adecuación de una BiciEstación, informará oportunamente a los usuarios sobre las actividades a realizar, dándoles las instrucciones, condiciones y restricciones de la operación durante la ejecución de las actividades. Si al inicio y/o durante la ejecución de las actividades de mantenimiento o adecuación, el usuario no atiende las instrucciones o recomendaciones dadas, TRANSMILENIO S.A. podrá autorizar romper el candado y trasladar la bicicleta dentro de la misma BiciEstación, a un espacio donde no se obstruyan los trabajos a ejecutar.

Se permite el ingreso de las bicicletas públicas del programa “Pedaleando en Bici por Soacha” únicamente en la BiciEstación de la estación San Mateo. Los tenedores de estas bicicletas podrán registrarlas presentando, en reemplazo del documento de propiedad, el carné de asignación entregado por la Alcaldía de Soacha y/o la Gobernación de Cundinamarca, y cumpliendo los demás requisitos establecidos en este Protocolo.

Los datos personales suministrados serán tratados conforme la política de tratamiento publicada en la página web <https://www.transmilenio.gov.co/>

Si bien TRANSMILENIO S.A. cuenta con un esquema de vigilancia, TRANSMILENIO S.A. no asume la custodia ni la conservación de ningún bien dejado en la BiciEstación. Esto quiere decir que, dejar su bicicleta en la BiciEstación, no constituye una entrega del bien a TRANSMILENIO S.A.

Por lo anterior, TRANSMILENIO S.A. no será responsable por daños o robos de las bicicletas u otros bienes dejados en las BiciEstaciones. El usuario deja su bicicleta y accesorios en este lugar bajo su riesgo y responsabilidad.

No obstante, TRANSMILENIO S.A. solicitará responder a la empresa de vigilancia en caso de culpa grave o dolo del personal de vigilancia asignado a las BiciEstaciones.

Al ingresar y usar la BiciEstación, el usuario acepta las condiciones y reglamento de uso de las BiciEstaciones, contenidos en el presente documento.

Protocolo de uso

A continuación, el protocolo de uso de las BiciEstaciones asociadas al sistema TransMilenio, el cual deberá ser de estricto cumplimiento por parte de los usuarios que deseen hacer uso de este servicio.



El usuario debe identificar y llegar hasta el portal o estación del Sistema donde haya una BiciEstación.



Si el usuario no tiene tarjeta o saldo disponible en la misma, debe ubicar las taquillas de la estación o portal y comprar su tarjeta de viaje o recargar su tarjeta por uno de los canales habilitados para ello.



El usuario debe ubicar la barrera de control de acceso a la BiciEstación, esperar a que el vigilante le dé autorización, validar su pasaje e ingresar a la BiciEstación con su bicicleta en mano.



El usuario debe registrar su ingreso a la BiciEstación, proceso que varía si la BiciEstación cuenta con un sistema automatizado de control de acceso:

A. Si la BiciEstación cuenta con un sistema control de acceso automatizado:

- Si es la primera vez que hace uso de la BiciEstación, el usuario debe registrarse con un documento de identidad válido (cédula o tarjeta de identidad para ciudadanos colombianos y pasaporte o cédula de extranjería para ciudadanos extranjeros), y el registro en el programa Registro Bici Bogotá de la Secretaría Distrital de Movilidad (registrobicibogota.movilidadbogota.gov.co). Este proceso de registro inicial incluye adicionalmente la toma de registro fotográfico del usuario y la bicicleta, y el diligenciamiento de datos de contacto del usuario.
- Para finalizar el registro inicial, el personal de vigilancia generará, imprimirá y le brindará al usuario una etiqueta en papel adhesivo con un código de barras o código QR, que debe adherirse a la bicicleta en un lugar visible y accesible para su lectura y control.
- Una vez finalizado el registro inicial el usuario podrá ingresar y hacer uso del servicio de la BiciEstación, para lo cual, el personal de vigilancia registrará cada visita mediante la lectura de la etiqueta adherida a la bicicleta, tanto para el ingreso como para el retiro de la bicicleta de la BiciEstación. En cualquier momento, el personal de vigilancia podrá pedir el documento de identidad con el que se registró, ello con el fin de confirmar la identidad del usuario.

Nota: En caso de deterioro de la etiqueta, el usuario debe solicitar una nueva al personal de vigilancia sin ningún costo, sin que para ello medie requisito adicional a los antes descritos.

B. Si la BiciEstación NO cuenta con un sistema de control de acceso automatizado:



Cada vez que ingrese a una BiciEstación, el usuario deberá presentar un documento válido de identificación y colaborar con el vigilante para diligenciar la planilla de control de acceso que disponga para tal fin la empresa de vigilancia.



El usuario debe estacionar su bicicleta en los módulos dispuestos y asegurarla con su propia cadena, candado y/o los demás elementos de seguridad que a su juicio considere pertinentes.



Una vez asegurada la bicicleta en el módulo, el usuario debe dirigirse a las plataformas para tomar el servicio que lo llevará a su destino.



De regreso, al finalizar de usar la BiciEstación, el usuario debe retirar y llevarse los elementos de seguridad, y con su bicicleta dirigirse al punto de acceso de la BiciEstación.



El usuario debe registrar la salida ante el vigilante en el acceso a la BiciEstación, y salir únicamente cuando el vigilante lo autorice.

Reglamento de uso

El usuario debe conocer y atender el siguiente reglamento de uso de las BiciEstaciones:

- Está prohibido dejar motocicletas, motociclos, ciclomotores o moped en la BiciEstación.
- Solo se puede ingresar y retirar las bicicletas en los horarios de operación.
- Sólo el usuario que ingresó la bicicleta a la BiciEstación, la puede retirar.
- El usuario debe validar su pasaje para ingresar a la BiciEstación.
- El usuario debe registrar su ingreso y salida de la BiciEstación con el personal de vigilancia, mediante la presentación de un documento de identidad válido.
- En las BiciEstaciones que cuenten con control de acceso automatizado, el usuario debe registrarse y registrar su bicicleta previamente por una única vez por cada bicicleta. En cualquier momento el vigilante podrá solicitar actualizar dicho registro.
- El usuario debe atender las instrucciones y recomendaciones dadas por el personal de vigilancia, así como las publicadas o divulgadas por TRANSMILENIO S.A.
- El usuario debe transitar caminando al interior de la BiciEstación, llevando su bicicleta al lado.

- Una vez haya terminado de hacer uso de la BiciEstación, el usuario debe retirar y llevarse todos los elementos de seguridad. En caso de encontrar candados (u otros elementos de seguridad) en los módulos sin que haya una bicicleta, TRANSMILENIO S.A. podrá retirarlos y disponer de ellos como considere, sin que medie responsabilidad alguna para la Entidad.
- Está prohibido dejar una bicicleta dentro de una BiciEstación de manera permanente por más de treinta (30) días calendario continuos. De presentarse el caso TRANSMILENIO S.A. podrá iniciar los trámites ante las autoridades competentes para considerar el bien en abandono.
- Está prohibido el uso de las BiciEstaciones para fines distintos para los cuales están dispuestos por TRANSMILENIO S.A.
- Está prohibido subir y llevar la bicicleta en los buses del sistema, con excepción de las bicicletas plegables.

Recomendaciones

Durante el uso de las BiciEstaciones se recomienda al usuario:

Con anterioridad, verificar que cuente con saldo en su tarjeta TuLlave, o en su defecto que aun cuente con un viaje a crédito (si la tarjeta es personalizada).

Asegurar su bicicleta con su propia cadena, candado u otros elementos de seguridad que considere pertinente, y no olvidar retirarlos cuando termine de usar el servicio.

No dejar cascos ni accesorios fácilmente removibles. Si se dejan accesorios esto será bajo la responsabilidad y riesgo del usuario.

- Retirar su bicicleta todos los días, para que otros usuarios también puedan hacer uso de los módulos disponibles.
- Tomar precauciones en los días de marchas y manifestaciones públicas.
- Informar sobre anomalías o situaciones en la operación de las BiciEstaciones contrarias a lo establecido en el presente protocolo.

Normas de seguridad

Aplican para todos los componentes del Sistema.



Al caminar conserve su derecha, así el tránsito es más rápido y seguro. Si necesita detenerse hágalo en el costado derecho y durante el menor tiempo posible.



Si al momento de subir al bus suena la alarma que indica que hay exceso de peso, su deber es abstenerse de ingresar.



Ubíquese siempre detrás de la línea amarilla en estaciones, portales y paraderos, así como al interior de los buses.



No se sienta en los pasamanos ni ponga los pies sobre ellos.



Sujétese de las barandas del bus.



No permanezca en la zona con demarcación amarilla, no se sujete de las puertas ni se recueste en ellas, puede lastimarse con sus partes y mecanismos. TRANSMILENIO S.A. no se hace responsable por accidentes relacionado con la omisión de estas recomendaciones.



No se siente en: escaleras, pisos de los buses, cabinas, estaciones o paraderos; esto genera incomodidad, dificulta el paso de los demás usuarios y puede ocasionar un accidente.



Guarde sus pertenencias en un lugar seguro, no las pierda de vista.



No ingrese o salga por las puertas de las estaciones u otros sitios no permitidos en estaciones y portales, use los accesos y los puentes peatonales del Sistema.



Comuníquese de manera inmediata a los funcionarios de TransMilenio o a la Policía, cualquier acto sospechoso o situación de emergencia.

En caso de emergencia



No use los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista.



Bajo ningún motivo regrese a la zona donde se ha presentado la situación de emergencia.

Al interior de los buses.

Ubique las puertas de emergencia y evacúe a través de ellas.

En caso de un mal funcionamiento en los mecanismos de dichas puertas, utilice las ventanas de emergencia según la carrocería del bus:



Hale la palanca para soltar el vidrio.



Empuje el vidrio o



rompa el vidrio.

En portales y estaciones identifique las rutas de evacuación.



Nunca camine por las vías del Sistema, éstas también son usadas por los vehículos de emergencia (además de los buses) - Podría generar un accidente.



Mantenga la calma y siga las instrucciones del personal del Sistema, autoridades u organismos de socorro.



No inicie una evacuación hasta que el personal así lo indique.



Las puertas de la estación deben activarse de forma manual, únicamente en caso de emergencia o si no funcionan correctamente.



Use los extintores en caso de ser necesario, sólo si está capacitado para hacerlo y siguiendo sus instrucciones de manejo.



Ante una emergencia médica, informe al personal de la Policía y/o TransMilenio para brindar la atención adecuada. No obstaculice la labor de los profesionales de la salud.



Informe de inmediato sobre personas con dificultades para evacuar, lesiones físicas o en “shock” y apóyelos en caso de requerirlo.

Comportamiento en casos de emergencia sanitaria



Los usuarios deben mantener una distancia de 2 metros.



Uso de tapabocas obligatorio en el Sistema de Transporte Público.



Se recomienda el uso de las sillas de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ente Gestor.



Se recomienda al usuario no ingresar a un vehículo en el que se imposibilite el distanciamiento social.



Se recomienda al usuario lavado de manos de acuerdo con las disposiciones de la Secretaría Distrital de Salud.

Ingreso de mascotas

En TransMilenio se permite el ingreso de usuarios al Sistema con animales domésticos tipo animales de compañía, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:



Los perros, gatos u otras animales de compañía pequeñas deben ser trasladadas en un guacal o jaula construida de forma sólida, con la cual se impida que salgan libremente y se garanticen las condiciones de salubridad pública y aseo.



Los perros de razas medianas y grandes deben ingresar con collar y siempre estar sujetos por sus dueños. Durante el viaje deben permanecer en el piso.



Por razones de seguridad ningún usuario podrá transportar más de un animal de compañía al mismo tiempo, independientemente de si lo hace con collar o en un contenedor o guacal.



Se prohíbe llevar cualquier tipo de animal de compañía en los brazos.



En ningún caso se permite subir los animales de compañía o los guacales y jaulas a las sillas.



Quien viaje con un animal de compañía debe portar el carné de vacunación vigente y presentarlo, en caso de ser requerido por la autoridad, según lo exige el Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana.



Los animales de compañía no deben ser alimentadas dentro del Sistema. Tampoco está permitido llevar recipientes con alimentos sólidos o líquidos dentro del contenedor o guacal.



Los perros de razas potencialmente peligrosas* sólo pueden ser llevados por un mayor de edad, deben ingresar con collar y bozal, manteniéndolos puestos durante todo el viaje.

*Artículo 108 F de la ley 746 de 2002: se considerarán perros potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características:

- a) Perros que han tenido episodios de agresiones a personas u otros perros.
- b) Perros que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.
- c) Perros que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier y Tosa Japonés.

El propietario o tenedor de un canino potencialmente peligroso asume la total responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasione a las personas, bienes, vías y espacios públicos y al medio natural, en general.

De igual manera, el dueño o tenedor de un animal de compañía es responsable de cualquier daño generado por el animal a la infraestructura, buses o a los demás usuarios, esto incluye limpiar cualquier tipo de suciedad producida por el animal de compañía.



Los animales lazarillos pueden ingresar al Sistema sin bozal y deben estar debidamente identificados. Artículo 87 de la Ley 769 de 2002.



No ingrese con animales salvajes o animales domésticos, tipo animales de compañía, que no cumplan con lo establecido en este manual.

Guía para interactuar con usuarios con discapacidad en el Sistema

De acuerdo a la Ley estatutaria 1618 de 2013, TÍTULO II DEFINICIONES Y PRINCIPIOS ARTÍCULO 2°. DEFINICIONES. 1. Personas con y/o en situación de discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

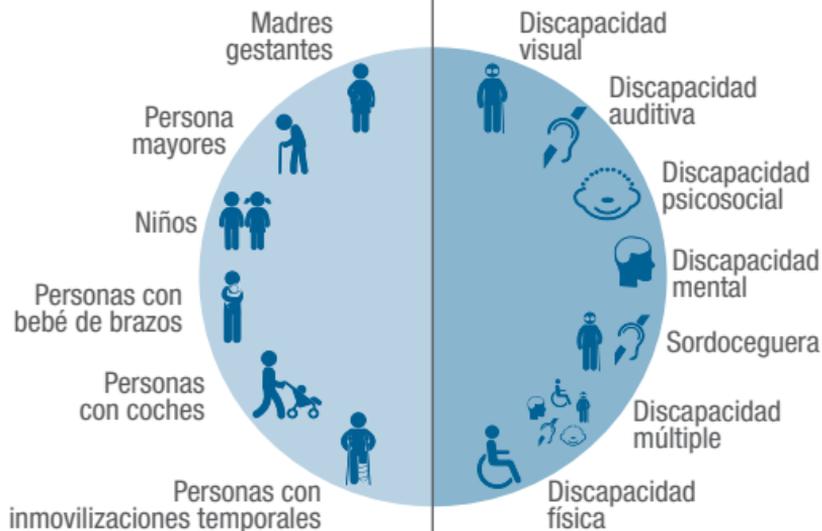
Movilidad reducida física

Personas que, sin tener una discapacidad, presentan pérdida temporal de sus capacidades de movilidad.



Discapacidad

Personas con una o varias de estas discapacidades: auditiva, cognitiva, mental, motriz, múltiple, sordo-ceguera y visual.



Cada día se movilizan en el sistema, se movilizan mas usuarios con discapacidad y movilidad reducida, conozca cuál es la forma adecuada de brindar ayuda, respete sus espacios en buses, paraderos o estaciones y colabore para que puedan desplazarse apropiadamente.

Antes de brindar ayuda a una persona con discapacidad o movilidad reducida, lo más importante es preguntar si lo necesita.

Discapacidad auditiva

personas que requieren ayudas técnicas para oír bien o que son sordas



Si intenta comunicarse con una persona con discapacidad auditiva, es posible que tenga que hacerlo a través del lenguaje de señas o lectura labio - facial, también puede escribir en un papel si la persona se lo facilita.



Hable despacio pero sin exagerar su expresión verbal, para que sea comprensible. Si no logra una comunicación exitosa, diríjase a los guías de atención al ciudadano.

Discapacidad física

Personas que requieren de ayudas técnicas para su desplazamiento como bastones, muletas, sillas de ruedas o prótesis.

Las personas con discapacidad física, necesitan espacio suficiente para interactuar con su silla de ruedas, caminador, etc., procure que siempre tengan espacio para su desplazamiento.



Si brinda ayuda a una persona en silla de ruedas y esta acepta que le ayude, tómelala del manillar firmemente y no realice movimientos bruscos.



En la fila de acceso prioritario permita que se ubique al inicio, así tendrán más tiempo para acomodarse en su lugar.



No obstaculice su entrada, ni su espacio prioritario, facilite su acceso al primer lugar en la fila y en el bus.

Si una persona no puede circular debido a algún tipo de obstáculo, ofrézcale su apoyo.



Si observa que tiene alguna dificultad en un puente peatonal o rampa, apóyelo hasta el momento que lo requiera.



Toda silla en la parte de atrás lleva un “pie de amigo”.

1. Aproxime la silla hacia su cuerpo ...con los manillares.
2. Empuje con el pie hacia abajo.
3. Busque un “punto de equilibrio”.



Al ubicarlo en el bus, ayúdelo a asegurarse con el cinturón de seguridad.



En caso de que se encuentre dentro de un bus zonal o alimentador, apóyelo para descender del bus.

Discapacidad visual

personas que requieren de ayudas técnicas para obtener información del entorno, pueden tener baja visión o ser ciegos.



Para apoyarlo en su desplazamiento no lo sujete, permita que lo tome del brazo o del hombro y camine de manera natural, un paso por delante de él.



Si ve a una persona con discapacidad visual esperando el bus, pregúntele cuál es la ruta que debe tomar, avísele cuando el vehículo se acerque y ayúdelo a hacer la señal de parada.



No obstaculice su entrada ni su espacio prioritario, cédale siempre su lugar.



Si observa que un pasajero con discapacidad visual, se sube al bus y es apoyado por un perro guía para su desplazamiento, facilítele su espacio prioritario o una silla para que esté más cómodo.



Tenga en cuenta que el perro guía en ese momento está trabajando, no lo alimente ni lo toque, esto puede distraerlo y desorientar a las personas.

Espacios prioritarios



Acceso prioritario para sillas de ruedas.



Espacio prioritario para sillas de ruedas.



Taquillas para usuarios de talla baja y con silla de ruedas.



Validadores de paso.



Apoyos isquiáticos.



Ascensores y rampas salva escaleras.



Todas las sillas (sin importar su color) son de uso prioritario para mujeres gestantes, personas mayores, adultos con niños de brazos, niños menores de 7 años y personas con discapacidad o movilidad reducida.

PQRS

Para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o darnos a conocer sus sugerencias, TRANSMILENIO S.A. tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de comunicación.



Atención
telefónica

- Línea 195
- TRANSMILENIO S.A. PBX - 2203000 ext. 1 / 2
- Línea fija 4824304



Páginas web

- www.transmilenio.gov.co
- www.bogota.gov.co/chat-linea-195
- www.tullaveplus.gov.co - Chat en línea.



Atención
presencial

- En cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldías Locales y en algunos CADES y SUPERCADES. El listado de estos puntos, su dirección, teléfonos y horarios de atención pueden ser consultados en la página www.tullaveplus.gov.co

En la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. ubicada en la Av. Eldorado No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 1-Piso 2. Área de Atención al Usuario. De lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm. (Durante declaración de emergencia sanitaria el horario de atención será de lunes a viernes en el horario de 10:00 am a 4:30 pm)

Tenga en cuenta los siguientes datos para presentar un requerimiento:



Sobre buses.

- Placa completa y/o número del bus.
- Fecha, hora y lugar del suceso.
- Servicio o ruta prestada.
- Descripción de los hechos ocurridos.



Sobre personal
del Sistema.

- Número de identificación o nombre de la persona y color del uniforme (recuerde que todo el personal está debidamente uniformado).
- Lugar o sitio de ocurrencia de los hechos (paradero o plataforma, torniquete o taquilla).
- Descripción de los hechos ocurridos (fecha y hora).