TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 4
2. ANTECEDENTES 4
3. ALCANCE 10
4. RESPONSABLE 10
5. DEFINICIONES 11
6. DERECHOS Y DEBERES PARA EL USO DEL SISTEMA 14
7. PROHIBICIONES E INFRACCIONES 25
8. SANCIÓN PEDAGÓGICA EN EL SISTEMA 30
9. EDAD DEL INFRACTOR Y NORMA APLICABLE 31
10. CONDUCTAS GRAVES CONTRA EL SISTEMA 31
11. SEVERIDAD DE LA PENA 32
12. BICICLETAS Y OTROS MECANISMOS DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIOS 32
13. COMPORTAMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIA 39
13.1 COMPORTAMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIA SANITARIA 40
14. USO DEL TRANSMICABLE 40
16. MEDIOS DE PAGO 44
17. DISPOSICIONES VARIAS 48

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2016-05-20	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2018-10-31	Se modificó todo el contenido, incluyendo los siguientes capítulos: 1 Objeto 2 Alcance 3 Responsable 4 Definiciones 5 Derechos y deberes para el uso del sistema 6 Principios que rigen los derechos del usuario7 Derechos y deberes 8 Prohibiciones e infracciones 9 Sanción pedagógica en el sistema 10Edad del infractor y norma aplicable 11Conductas graves contra el sistema 12 Severidad de la pena 13 Bicicletas y otros medios de transporte complementarios 14 Uso del TransMiCable 15 Medios de pago 16 Disposiciones varias	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
2	Julio de 2020	Se modifica todo el contenido, incluyendo los siguientes capítulos: 1 Antecedentes 2 Alcance 3 Responsable 4 Definiciones 4 Derechos y deberes para el uso del sistema 5 Prohibiciones e infracciones 6 Bicicletas y otros medios de transporte complementarios 7 Uso del TransMiCable 8 Medios de pago 9 Disposiciones varias	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
3	Mayo de 2021	Se modificaron los siguientes capítulos: 5. Definiciones 6. Derechos y deberes 7. Prohibiciones e infracciones 12. Bicicletas y otros medios de transporte complementarios 15. Medios de pago 16. Disposiciones finales	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
4	Abril de 2022	Se modificó el nombre del Manual M-SC-004 de Manual del Usuario del Sistema TransMilenio a Manual Del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP. Se modificaron los siguientes capítulos: 5. Definiciones 6. Derechos y deberes para el uso del sistema 7. Prohibiciones e infracciones 8. Sanción Pedagógica en el Sistema 12. Bicicletas y otros medios de transporte complementarios 14. Uso del TransMiCable 15. Medios de pago Se incluyó un capítulo especial denominado: 13. Comportamiento en caso de emergencia	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
5	septiembre de 2022	Se modificaron los siguientes capítulos: 6. Derechos y deberes 6.2.3 Derecho a elevar Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias 12. Bicicletas y otros mecanismos de transporte complementarios, se incluyó el subcapítulo 12.2.5. Recomendaciones para el ingreso de coches al Sistema Integrado de Transporte. Se incluyó un capítulo especial denominado: 15. Accesos Prioritarios En El Sistema.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

1. OBJETO

Definir los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP y las reglas para el uso del mismo, bajo el enfoque de los derechos humanos, de los derechos constitucionales y legales vigentes. En los casos no previstos en el presente documento, se regirá por las disposiciones contenidas en los Códigos Civil, de Comercio, de Tránsito, Penal, de Policía y Convivencia Ciudadana y demás normatividad vigente aplicable para la ciudad de Bogotá y en la República de Colombia.

2. ANTECEDENTES

La Constitución Política de 1991, dispone en su artículo 24 el derecho fundamental a la locomoción que reza: “Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él y a permanecer y residenciarse en Colombia.”

La Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (Naciones Unidas, 1948), artículo 13 señala que "toda persona tiene derecho a circular libremente (...) en el territorio de un Estado", y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Ley 74 de 1968, en su artículo 12 indica: "Toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tendrá derecho a circular libremente por él...". Añade esta última declaración que el enunciado derecho y los que con él se relacionan "no podrán ser objeto de restricciones salvo cuando éstas se hallen previstas en la ley, sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de terceros, y sean compatibles con los demás derechos reconocidos en el presente Pacto".

La Ley 105 de 1993, "*por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"* definió el servicio público de transporte como "... *una industria encaminada* a *garantizar la movilización de personas* o *cosas por medio de vehículos apropiados* a *cada una de las infraestructuras del sector -aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre-, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto* a *una contraprestación económica ...".*

La Ley 336 de 1996, *"por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte" en su artículo 3°* establece que "...*en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y*

verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a *los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo".*

Por medio del Decreto distrital 319 de 2006 se adoptó el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, en cuyo artículo 2° se define el SITP como *"El sistema ·integrado de transporte público comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones* o *entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público, así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema"*

Mediante el Decreto distrital 309 de 2009 se adoptó el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C. como un "*sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá; en el cual se establecen acciones para: la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización el control del tráfico y el transporte público; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del Sistema"*.

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio "TRANSMILENIO S.A.", conforme con el Acuerdo 04 de 1999 del Concejo de Bogotá D.C. y sus Estatutos es una sociedad de capital público por acciones, constituida entre entidades públicas del orden distrital, bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado, que le corresponde, según su objeto social, la· gestión, organización y planeación del servicio de integrado de transporte público urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo las modalidades de transporte terrestre automotor, transporte férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

Así mismo, le corresponde a TRANSMILENIO S.A. la administración de la infraestructura específica y exclusiva del sistema, para lo cual determinará en coordinación con las autoridades competentes y dentro del marco legal, las explotaciones colaterales que, conforme a las condiciones físicas, tecnológicas y de utilización del sistema, puedan llevarse a cabo para promover y beneficiar la prestación del servicio público de transporte masivo.

De conformidad con el artículo 5° de los Estatutos le corresponde TRANSMILENIO S.A. ejercer,

entre otras, las siguientes funciones: *"Aplicar las políticas, - las tarifas y adoptar las· medidas preventivas y correctivas necesarias para asegurar la prestación del servicio* a *su cargo, de conformidad con los parámetros señalados por la autoridad competente ... " y "Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estos estatutos* o *las autoridades competentes."*

El Decreto distrital 831 de 1999 "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 4 de 1999, del Concejo de Santa Fe de Bogotá y se dictan otras disposiciones", establece:

"Artículo 2°, Definición del Sistema TransMilenio. De conformidad con la Ley 86 de 1989, el Sistema TransMilenio se encuentra integrado por la combinación organizada de infraestructura, predios, equipos, señales, paraderos, estaciones, utilizados para la eficiente y continua prestación del servicio público esencial de transporte masivo de personas, a través de buses dentro del perímetro urbano de Santa Fe de Bogotá, D.C."

"Artículo 8°, lo siguiente: "Condiciones técnicas· y operativas del Sistema TransMilenio. Corresponde a TRANSMILENIO S:A., la determinación de las condiciones y estándares de funcionamiento del Sistema TransMilenio en todos los aspectos que se relacionen con su operatividad en condiciones de seguridad, continuidad y regularidad del servicio; y en consecuencia estará facultado para definir, entre otros aspectos, los· recorridos, itinerarios, trayectos y servicios de la operación, los estándares de cumplimiento y desempeño de las personas o sociedad operadoras, los tiempos de espera en estaciones, las velocidades máximas de operación, y los estándares, tipología, dotación mínima y características técnicas de la flota al servicio del Sistema".

"Artículo 13°. Infraestructura y otros Componentes del Sistema TransMilenio. De conformidad con la Ley 86 -de 1989 y el Acuerdo 6 de 1998 del Concejo de Bogotá, forman parte del Sistema TransMilenio el conjunto de predios, infraestructura vial, corredores troncales especializados, carriles de uso exclusivo del sistema, equipos, señales, paraderos, estaciones, puentes, plazoletas de acceso peatonal especial y demás bienes utilizados para la prestación del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor".

Los artículos 4 y 16 del Decreto Distrital 831 de 1999 establecen que, para todos los efectos legales, TRANSMILENIO S.A. será el titular del Sistema TransMilenio y le corresponde la administración de la infraestructura específica y exclusiva del Sistema.

El Decreto 309 de 2009 "Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para

Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones" consagra:

"Artículo 8°
Competencia de TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO. De conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 4 de 1999 y los Decretos Distritales 319 y 486 de 2006, la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del SITP realizará: La planeación, gestión y control contractual del Sistema; el proceso de integración, evaluación y seguimiento de la operación y los procesos de selección necesarios para poner en marcha la migración del actual transporte público colectivo al transporte público masivo. Subrayado y negrilla fuera de texto (…)

Por lo tanto, TRANSMILENIO S.A. será el encargado de integrar, evaluar y hacer seguimiento al SITP entendido este como los diferentes modos de transporte público, persiguiendo la migración del transporte público colectivo al masivo.

Para el desarrollo de estas actividades, la entidad puede celebrar los contratos necesarios para la prestación del servicio de transporte masivo, dentro de los cuales se encuentran los contratos de concesión con los operadores del servicio Troncal, Alimentador y Zonal, como de recaudo.

Así las cosas, TRANSMILENIO S.A mediante licitaciones públicas procedió a la selección de los actuales concesionarios que prestan el servicio Público de Transporte masivo de pasajeros bajo el esquema del SITP.

Por lo anterior, la operación se realiza con la confluencia de empresas privadas, los particulares efectúan el transporte de pasajeros bajo los contratos de concesión, siendo TRANSMILENIO S.A el ente gestor que organiza y planea la operación, determinando rutas, frecuencias y demás factores, estableciendo parámetros para el sitio de parqueo y mantenimiento de los buses por parte de los concesionarios, planeando igualmente la distribución de las estaciones, paraderos, niveles de servicio entre otros.

En los contratos de concesión se estipuló como obligaciones de los Concesionarios prestar el servicio público de transporte terrestre automotor urbano masivo de pasajeros bajo el esquema del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad y seguridad de los usuarios, conforme con lo dispuesto en estos Contratos, en los Manuales y reglamentos que al efecto determine TRANSMILENIO S.A., cumplir y hacer cumplir de sus empleados, agentes, dependientes contratistas o subcontratistas, los

Manuales y reglamentos vigentes o que llegue a expedir TRANSMILENIO S.A., así como, cumplir con las instrucciones operativas que imparta TRANSMILENIO S.A. para garantizar la operatividad seguridad, calidad y funcionalidad del Sistema.

En los contratos de concesión, TRANSMILENIO S.A., conforme con la ley y en su condición de titular y ente gestor del Sistema, tiene derecho a mantener la titularidad del mismo, realizar la supervisión, vigilancia y control del Sistema y el derecho de establecer los Manuales y Reglamentos a los que se sujetará el CONCESIONARIO en la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros y a revisarlos y modificarlos cuando sea necesario en cumplimiento de su deber de garantizar la prestación del servicio público esencial de transporte, conforme con el artículo 365 de la Constitución Política y a los propósitos de los respectivos contratos.

Los usuarios de un Sistema de Transporte Público Masivo de Pasajeros a la luz de la Constitución Política, del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, y demás normas concordantes, tienen derechos y deberes que pueden disfrutar y acatar para el correcto uso, goce y disfrute de sus libertades y garantías como ciudadanos.

Mediante la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, norma que tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los Particulares.

En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios; la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO-TRANSMILENIO S.A., en adelante TRANSMILENIO S.A., como entidad pública que almacena y recolecta datos de carácter personal, con la única finalidad de cumplir y desarrollar su objeto social y las diferentes actividades relacionadas con el cumplimiento de sus funciones legales o reglamentarias que como entidad pública de transporte debe ejercer; implementó su política de tratamiento de datos personales con el objetivo de: (I) informar al titular de datos personales las finalidades y transferencias a las que son sometidos sus datos personales. (II) Informar al titular cómo ejercer sus derechos (III) poner a disposición del titular de la información los mecanismos efectivos de protección al derecho de Habeas Data, en el ejercicio de sus funciones como entidad pública de transporte.

Mediante la Ley 1801 de 29 de julio de 2016 se expidió el Código Nacional de Policía y Convivencia, cuyo Título XV "De la libertad de movilidad y circulación", contiene en su Capítulo III Convivencia en los Sistemas de Transporte Motorizados y el artículo 146 Comportamientos contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros.

Conforme con el literal h) del numeral 10 del artículo 146 del nuevo Código de Nacional de Policía y Convivencia constituye un comportamiento contrario a la convivencia en los Sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros: *"Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales"*

Los "Manuales" a que se refiere esta disposición, en lo que concierne a TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor, titular y administrador del Sistema, lo constituye, entre otros, el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, contenido en el presente documento.

Teniendo en cuenta el Informe de la Defensoría del Pueblo de febrero de 2018 y sus recomendaciones a la empresa TRANSMILENIO S.A., se hace necesario enfatizar en la protección y respeto de los Derechos Humanos. "*el transporte público masivo urbano, además de ser un servicio público esencial es, sobre todo, un medio para la realización de diversos derechos humanos. De forma directa, el derecho a la circulación y la movilidad está no sólo vinculado al transporte público de pasajeros, sino que es su propósito. De manera indirecta, derechos tales como la vivienda adecuada, la educación, la salud, la alimentación o el trabajo se hacen posibles en la ciudad a través del transporte público."*

Acorde con lo anterior, el Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A. requiere ser actualizado con énfasis en la protección y respeto de los Derechos Humanos y en concordancia con los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos, el Código Nacional de Policía y de Convivencia y la jurisprudencia que sobre el particular se haya proferido a la fecha y con relación a los derechos y a los deberes de los usuarios de sistemas de transporte masivo de pasajeros, conforme la Resolución 1343 de 2019 "Por el cual de Crea el M-SC-008 Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A." y sus documentos anexos: Lineamiento de Derechos Humanos, Lineamiento de Enfoque Diferencial – Poblacional y Plan de Relacionamiento.

De igual forma el presente documento está en línea con lo dispuesto en el Artículo 2 del Acuerdo

Distrital 768 de 2020 "Por el cual se establecen lineamientos para promover buenas prácticas de los

medios de pago y combatir la venta irregular de unidades de transporte del sistema integrado de transporte público en Bogotá D.C.”

3. ALCANCE

Toda persona tiene derecho a circular libremente, derecho a la libre locomoción y a usar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de igualdad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana. Así mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso contempladas en el presente manual, 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, de conformidad con lo dispuesto en el presente Manual.

Así mismo, los servidores, entendiendo por ello a los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., a los trabajadores de las empresas concesionarias y de los operadores del servicio de transporte, a los contratistas y demás colaboradores, son las personas facultadas dentro de las instalaciones del Sistema para preservar el orden, velar por la seguridad y el correcto servicio de transporte, así como para controlar el estricto cumplimiento del presente Manual y demás normas vigentes. Sin perjuicio de las facultades conferidas por la ley a las autoridades competentes.

4. RESPONSABLE

El Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI es el responsable por la actualización de este manual, de acuerdo con las necesidades de cada dependencia en virtud de su misionalidad.

Todos los directivos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. darán estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento de este documento.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización del mismo cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo consideren pertinente.

5. DEFINICIONES

Agentes del sistema: son las personas jurídicas públicas o privadas, que tienen relación directa con la correcta operación del SITP. Para los efectos del presente manual, son agentes del SITP:

TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor, los Concesionarios de operación zonal y troncal, el Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI) del SITP, los actuales Concesionarios de operación troncal, zonal, cable, recaudo, y Alimentación del Sistema y los administradores financieros de los dineros que se recaudan por el servicio.

Alimentadores: las rutas alimentadoras se encuentran diseñadas para atender cuencas o zonas específicas de las localidades, cuyas necesidades de viaje son resueltas en el sistema troncal; cuya finalidad trasladar usuarios desde los Portales o estaciones intermedias hacia el interior de los barrios y viceversa.

Código QR: es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados para acceder al Sistema como medio de pago.

Componente troncal: comprende los vehículos que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema.

Componente zonal: comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Concesionario: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

Contingencia: hecho, situación o circunstancia inesperada constitutiva de siniestros o daños que afectan la normal y adecuada prestación del servicio o ejecución del contrato.

Crédito de viaje: es la posibilidad que tiene el usuario que posee una “TISC personalizada con

facilidad de Crédito de Viaje" de utilizar el SITP, conforme lo establecido en la reglamentación distrital o por disposición del Ente Gestor, cuando el saldo de su tarjeta no sea suficiente. Este crédito se constituye en una deuda del usuario, que se descontará automáticamente tan pronto el usuario cargue nuevamente unidades de transporte en su tarjeta.

Gestor del sistema: de conformidad con el artículo 15º del Plan Maestro de Movilidad y con el Decreto Distrital 309 de 2009, la empresa TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del transporte masivo, tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del SITP.

Medio de pago: es el mecanismo o instrumento que se adopta para que los usuarios del Sistema puedan acceder a él, mediante el pago de una suma de dinero equivalente a Unidades de Transporte. El medio de pago a utilizar en el Sistema Integrado de Recaudo será la Tarjeta Inteligente Sin Contacto - TISC o cualquier otro que en el futuro defina TRANSMILENIO S.A., con las funcionalidades necesarias para permitir la integración operativa y tarifaria del SITP. Habrá tres modalidades de pago:

- TISC personalizada con facilidad de Crédito de Viaje
- TISC personalizada sin facilidad de Crédito de Viaje
- TISC no personalizada sin facilidad de Crédito de Viaje

Las tarjetas inteligentes (TISC) no cargan pasajes, ni dinero; cargan unidades de transporte equivalentes a pesos, las cuales se debitan según el servicio empleado o tipo de transbordo realizado. Las TISC operan bajo aplicación monedero electrónico.

Para todos los efectos, se entenderá que las "TISC personalizadas con facilidad de Crédito de Viaje" serán las únicas que harán uso de este beneficio denominado "Crédito de Viaje".

Punto de venta: es el lugar en el que se dispensan y recargan los medios de pago para utilizar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá – SITP.

Puntos externos de venta y carga: corresponde a los puntos localizados fuera de las estaciones y portales, para la venta y carga de unidades de transporte del SITP, que incluyen el equipamiento necesario para la comunicación de datos con los sistemas centrales de recaudo.

Recarga Digital: proceso de recarga de unidades de transporte dirigido a usuarios bancarizados del sistema, con tarjeta personalizada, independiente del perfil. Los usuarios interactúan con un portal

web definido por el concesionario de recaudo del Sistema.

Personalización Web: proceso de personalización de la **tarjeta Tullave** básica por medio del portal web definido por el concesionario de recaudo del Sistema.

Red de recarga externa: es la red de puntos de venta y recarga, mantenida, operada y controlada directa o indirectamente por el Concesionario del SIRCI en la que se dispensan y recargan los medios de pago para utilizar en el SITP y que facilita a los usuarios la adquisición y carga del medio de pago.En estos puntos, se realiza la distribución y venta de los medios de pago, el recaudo de los dineros provenientes de la venta y carga del medio de pago y consulta del saldo en la tarjeta.

Sistema Integrado de Transporte Público –SITP: es el nombre asignado por el Plan Maestro de Movilidad (Decreto Distrital 319 de 2006) al nuevo sistema de transporte masivo para Bogotá D.C.; también se podrá referir a él utilizando la sigla SITP. El SITP comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público; las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y el servicio al usuario al sistema.

Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información al Usuario- SIRCI: es el conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión y operación de recaudo, de los centros de control troncal y zonal, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del SITP.

Subsistema de información y servicio al usuario: es la red de atención especializada encargada del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos y de información en general al usuario.

Tarifa al usuario: se define como el cobro efectivo que se realiza al usuario del SITP por la utilización del servicio de transporte.

TRANSMILENIO S.A: es la entidad pública denominada Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A.–TRANSMILENIO S.A., sociedad por acciones constituida entre entidades públicas del orden distrital bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, autorizada mediante Acuerdo No. 004 del 4 de febrero de 1999 del Concejo de Bogotá, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, constituida mediante Escritura Pública No. 1528 del 13 de octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio

de Bogotá bajo el número 974583, quien, respecto del SITP, y por disposición del artículo 15 del Decreto 319 de 2006 (Plan Maestro de Movilidad) es el Ente Gestor del Sistema.

TRANSMICABLE: medio de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido y que forma parte del Sistema Integrado de Transporte Público, gestionado por la empresa TRANSMILENIO S.A..

Unidades de Transporte: unidad equivalente a pesos, que el usuario adquiere en el momento de cargar el medio de pago, la cual es descontada del saldo en dicho medio, en el momento en que el usuario emplea el servicio (validación de entrada), de acuerdo con el costo del servicio empleado o transbordo realizado.

Usuario del sistema de información: son quienes utilizan el transporte público, la ciudadanía en general y los agentes del sistema.

Vandalismo: Actitud o inclinación a cometer acciones destructivas contra la propiedad pública sin consideración alguna hacia los demás.

6. 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, 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.

6.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS DERECHOS DEL USUARIO

Se compilan en este Manual algunos de los principios aplicables a los usuarios y adoptados por la Ley 105 de 1993 por medio de la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte y la Ley 769 de 2002 por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito, así:

Accesibilidad: la cual implica:

a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas

condiciones de acceso.

b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.
c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.
d. Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

Participación ciudadana: todas las personas en forma directa, o a través de las organizaciones sociales, podrán colaborar con las autoridades en el control y vigilancia de los servicios de transporte. Las autoridades prestarán especial atención a las quejas y sugerencias que se formulen y deberán darles el trámite debido.

Subsidios a determinados usuarios: el Gobierno Nacional, las Asambleas Departamentales y los Concejos Distritales y Municipales podrán establecer subsidios a favor de poblaciones especiales determinadas por las Entidades gubernamentales.

Calidad: el usuario tiene derecho a acceder a un servicio de transporte eficiente que le proporcione satisfacción porque le resulta útil para su desplazamiento de un lugar a otro y como contraprestación al valor del pasaje que paga.

Oportunidad: el servicio de transporte debe brindar certeza en los tiempos de desplazamiento que se pueden ofrecer de acuerdo con el correcto funcionamiento del sistema, teniendo en cuenta no obstante las contingencias propias del sistema de transporte de la ciudad.

Cubrimiento: de acuerdo con las rutas programadas y los destinos ofrecidos el servicio integrado de transporte público debe brindar la mayor cobertura posible.

Legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento de datos en relación con el usuario del Sistema deberá supeditarse a lo dispuesto en la ley y en el presente Manual y normas que lo modifiquen o adicionen.

6.2 DERECHOS Y DEBERES

6.2.1 Son derechos de los usuarios del Sistema

a. A hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.
b. 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. Activar las rutas distritales de atención a posibles vulneraciones de derechos humanos mediante las líneas de atención:
    - Por abuso de autoridad: 300 224 06 705.
    - Para defensores de derechos humanos: 301 382 7520
    - Ante casos de Trata de personas: 305 308 5507
    - Para casos de mendicidad infantil: Línea de ICBF: 141
    - Para reporte de casos de violación de derechos humanos entidad de control: Personería deBogotá: Línea 143
c. A ser informados de los derechos y deberes que les otorga el presente Manual.
d. A solicitar y recibir información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos con relación a la prestación del servicio de transporte.
e. A viajar en el Sistema con derecho a transbordo con tarjeta personalizada, 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.
f. A recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el Sistema.
g. A hacer uso de las sillas preferenciales siempre y cuando sea adulto mayor, mujer embarazada, persona con discapacidad o persona menor de 10 años de edad o persona con menor en brazos.
h. 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.
i. A ejercer control ciudadano sobre la prestación del servicio.
j. Denunciar ante las autoridades competentes, la línea purpura 01 8000 112 137 y WhatsApp 300 755 18 46. Situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema, (componente zonal, troncal, cable).

k. A elevar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas en general a través del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugerencias *"Bogotá Te Escucha"*, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.
l. A que sus preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas y resueltas oportunamente conforme a lo previsto en la reglamentación vigente.
m. A recibir información pertinente, completa y veraz relacionada con el Sistema.
n. A participar en el diseño e implementación de iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.
o. A la protección de sus datos personales, conforme a la legislación de Habeas Data y la Política de Tratamiento de Datos Personales.
p. A que los demás usuarios y agentes del Sistema respeten sus derechos.
q. Acudir a la figura del Defensor del Ciudadano de la Entidad.

6.2.2 Son deberes de los usuarios del Sistema

a. 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.
b. Todo niño mayor de dos (2) años debe pagar el pasaje. (Sentencia T-087/05 Corte Constitucional).
c. Cuidar y dar buen uso de la infraestructura del Sistema, así como de su señalización.
d. 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.
e. Respetar las sillas asignadas a la población con situación especial y a ceder el puesto a personas con movilidad reducida o en condición de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos y/o niños menores de 10 años.
f. Ingresar y salir de las estaciones únicamente por los lugares permitidos.
g. Todo usuario menor de 10 años debe usar el Sistema acompañado de un adulto responsable de la movilidad y seguridad del menor.
h. Ingresar o salir del vehículo antes de la señal de cierre de puertas, abordando y descendiendo de los vehículos en los establecidos para tal fin.
i. Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso, otorgando prelación a los usuarios que salen del vehículo, desplazándose por el Sistema conservando siempre la

derecha.

j. 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.
k. Mantener despejadas las zonas destinadas para los usuarios con discapacidad y movilidad reducida.
l. No obstaculizar o bloquear en modo alguno la operación del Sistema Integrado de Transporte (buses, patios, vías portales, estaciones, paraderos).
m. Respetar las zonas preferenciales destinadas dentro del Sistema para los usuarios en condición de discapacidad.
n. 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;
o. Observar las conductas de respeto, consideración, corrección, buen trato y las que la solidaridad y la convivencia pacífica les imponen.
p. 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.
q. Cumplir con lo dispuesto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016), en el presente Manual, así como con las recomendaciones de los servidores del Sistema y/o de las autoridades competentes.
r. Cumplir con los protocolos de bioseguridad que se expidan.
s. En caso de una emergencia colaborar con las autoridades competentes y acatar los planes de emergencia adoptados para cada caso.
t. Comunicar de manera inmediata a personal del Sistema y/o policía y/o al personal de seguridad cualquier acto sospechoso o situación de emergencia.
u. Ubicarse siempre detrás de la línea amarilla en estaciones, portales y paraderos, así como al interior de los buses.
v. Planear su viaje llamando a las líneas 195 y (601) 4824304 o descargue las aplicaciones gratuitas TransMiApp, Google Transit o Moovit.
w. Tratar respetuosa y cordialmente a las personas que trabajan en el Sistema, así como a los demás usuarios.
x. Hacer la fila de espera del bus en forma ordenada y respete el turno de llegada.
y. Permitir primero el descenso a las personas que van a salir del bus y luego hacer su ingreso.
z. Los usuarios con coches para bebes 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.

6.2.3 Derecho a elevar Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias

Los usuarios tienen derecho a disponer de un procedimiento extrajudicial, transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito para resolver sus inquietudes o controversias a través de cualquiera de los canales de atención en primera instancia o en segunda instancia ante el Defensor del Usuario.

a. Canales o medios para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

Para ejercer su derecho a presentar quejas o reclamos, los usuarios pueden hacerlo a través de los siguientes canales de atención, dispuestos para ello:

- Telefónicamente:

  Línea Distrital 195 (24 horas)
  601-4824304 (lunes a domingo de 5:00 a.m. a 11:00 p.m.)

- Presencialmente: en los siguientes lugares:

  En cuarenta (40) puntos de atención al usuario y personalización ubicados en ubicados en portales, estaciones, Centros Comerciales, entre otros. El listado de estos puntos, su dirección, teléfonos y horarios de atención pueden ser consultados en la página https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de- personalizacion
  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.

  Correo: radicación@transmilenio.gov.co

- Virtualmente:
  En las páginas web oficiales
  www.transmilenio.gov.co
  www.tullaveplus.gov.co

  En las redes sociales oficiales de la Entidad:

Twitter, Instagram y Facebook.

Nota: Los horarios pueden variar de acuerdo con la normatividad vigente expedida por las autoridades competentes.

b. Clases de PQRS

El derecho de petición puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- **La petición o derechos de petición:** es aquel derecho constitucional que tiene toda persona para solicitar información por razones de interés general o interés particular y elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

- **Queja:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la conducta o la acción de los servidores públicos o agentes de servicios del Sistema.

- **Reclamo:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación del servicio como tal, es decir, por el incumplimiento de un derecho que en su parecer ha sido perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

- **Sugerencia:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico que conlleva una recomendación entregada por un ciudadano, con el propósito de mejorar el servicio que se presta.

- **Derecho de petición en interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

- **Derecho de petición en interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.

- **Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

- **Denuncia por posibles actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

c. Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS

Para presentar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia, ésta debe contener por siguientes requisitos mínimos:

- Nombre completo y documento de identidad del usuario o la persona que lo represente.
- Dirección para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con la relación de los hechos, indicando circunstancias de tiempo, lugar y modo.
- La documentación, si fuere del caso que el usuario considere relevante aportar para apoyar su petición.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.

Tratándose de queja en caso de accidente, o temas relacionados con el servicio prestado por los buses del SITP, se requiere adicionalmente:

- Placa y/o número del bus
- Número del servicio
- Lugar, fecha y hora de los hechos

En caso de queja contra algún funcionario, igualmente:

- Nombre, identificación, color del uniforme y/o número de chaleco.
- Lugar, fecha y hora de los hechos.
- Contar con los códigos que se encuentran ubicados en los uniformes.

d. Procedimiento para hacer uso del canal de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS:

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Atención de Quejas Reclamos y Sugerencias de la Entidad (P-SC-001).

e. Defensor del ciudadano de TRANSMILENIO S.A.

Complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. o sus concesionarios han dispuesto para el contacto con los usuarios constituyendo un canal entre el usuario y los demás agentes de servicios que de manera autónoma e independiente le prestan servicio al Sistema, actuando como vocero, facilitador y garante de los derechos de los usuarios, sin perjuicio de los demás canales de interacción ciudadana.

- **Canales para acudir al defensor del ciudadano:**

  - Por correo electrónico a: defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co
  - Por teléfono al número celular 304-5402437 - Horario de atención al público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Lunes a viernes

Nota: Los horarios pueden variar de acuerdo con la normatividad vigente expedida por lasautoridades competentes.

6.2.4 Deberes de la empresa TRANSMILENIO S.A.

Son deberes de la Empresa:

a. Transportar a los usuarios desde el origen hasta el destino, propios del área de cobertura del Sistema luego de que haya sido validado el medio de pago y dentro de los horarios establecidos para la prestación del servicio de transporte, salvo por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito, entre otras.
b. Cumplir con el presente reglamento y con las demás normas legales y reglamentarias, establecidas para la prestación del servicio de transporte masivo encomendado a la Empresa TRANSMILENIO S.A.
c. Mantener la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público en buen estado para su utilización.
d. Publicar el Manual o Reglamento del Usuario en los canales establecidos por la Empresa TRANSMILENIO S.A.
e. Informar a los usuarios de los servicios, horarios, tarifas, novedades, beneficios y cambios que afecten el normal funcionamiento del Sistema, por los medios y canales dispuestos para tales fines.
f. Prestar el servicio en los horarios previamente establecidos por la Empresa.
g. Ofrecer al usuario un medio de pago, según tarifas y condiciones vigentes.
h. Brindar un trato respetuoso a los usuarios.
i. Permitir a los usuarios viajar en el Sistema de Transporte Público SITP en sus diferentes componentes con objetos y paquetes de mano, livianos de acuerdo con las medidas establecidas (cuya dimensión máxima no supere 60 cms por cada una de sus caras, o un (1) metro con (60) sesenta centímetros tratándose de elementos como varillas, astas, biseles o listones y siempre y cuando no generen molestias o peligros para sí mismos, para los demás usuarios, o pongan en riesgo las instalaciones del Sistema y se encuentren debidamente empacados.
j. No obstante, lo anterior, la Empresa TRANSMILENIO S.A. se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de estos elementos, caso en el cualquier agente de servicio autorizado por el Sistema, le comunicará.
k. Diseñar e implementar iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.
l. Permitir el ingreso de usuarios al Sistema con animales de compañía, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Los animales pequeños deben ser trasladados en guacal, contenedor o jaula construidos en forma sólida que impida que puedan salir de ningún modo y que garantice las condiciones de salubridad pública y aseo que deben caracterizar al Sistema.
- Los animales de razas medianas y grandes deben ingresar con collar y siempre estar sujetos por sus dueños. Durante el viaje deben permanecer en el piso.
- Las ayudas vivas, perros guía o lazarillos pueden ingresar al Sistema sin bozal, pero deben estar debidamente acreditados como tal por la autoridad competente.
- Un usuario no podrá transportar más de un guacal o contenedor a la vez. Si son varios animales de compañía los que se pretenden ingresar en un mismo vehículo, la Empresa TRANSMILENIO S.A., se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de estos animales caso en el cual cualquier agente de servicio autorizado por el Sistema, le informará.
- En TransMiCable, ningún usuario podrá ingresar más de un animal de compañía por cabina.
- Presentar el carné de vacunación vigente, conforme lo exige el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- En ningún caso, guacales o contenedores pueden ubicarse en sillas.
- Los animales no pueden ser alimentados dentro del Sistema, ni está permitido llevar dentro del contenedor recipientes que contengan alimentos sólidos o líquidos

- **Caninos potencialmente peligrosos:** los perros de razas potencialmente peligrosas sólo pueden ser llevados por una persona mayor de edad, deben ingresar con collar y bozal y mantenerlos puestos durante todo el viaje. Para el caso del TransMiCable, se permite un máximo de un (1) animal de compañía por cabina.

  De conformidad con el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana se consideran ejemplares caninos potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características:

  - Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o les hayan causado la muerte a otros perros.
  - Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.
  - Caninos 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, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit

Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine.

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

El dueño (a) o tenedor del animal de compañía es responsable de cualquier daño o hecho generado por el animal en la infraestructura del sistema, lo que incluye tener que limpiar cualquier tipo de suciedad producida por el animal de compañía.

6.2.5 Habeas data

El Sistema fijará al interior de sus instalaciones, en aquellos portales y/o estaciones donde cuente con cámaras de seguridad, avisos de privacidad informándoles a los usuarios sobre la existencia de las mismas en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales. Igualmente le exigirá a la empresa concesionaria y demás contratistas velar por la protección y custodia de los datos personales de los usuarios cuando a ello haya lugar y bajo las estrictas condiciones establecidas por la ley.

Conforme lo anterior cuenta con una política de Tratamiento de Datos Personales la cual podrá ser consultada en la página web de la entidad www.transmilenio.gov.co y podrá ejercer sus derechosen el correo electrónico habeasdata@transmilenio.gov.co.

7. PROHIBICIONES E INFRACCIONES

7.1 Prohibiciones

En los paraderos, estaciones, cabinas y vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público están prohibidas para los usuarios, las siguientes conductas:

a. Bajar y transitar por el carril o las vías de paso de los vehículos articulados y vías de paso de las cabinas del cable aéreo.
b. Ingresar al Sistema, objetos prohibidos en este reglamento o cuyas características excedan las condiciones establecidas.
c. Usar indebidamente el medio de pago o falsificarlo, adulterarlo, sustraerlo, hurtarlo o

revender las unidades de transporte.

d. Usar inadecuadamente el beneficio del número máximo de transbordos diarios y que se fija en la actualidad de acuerdo con lo que defina el Ente Gestor.
e. Adquirir el medio de pago o unidades de transporte por fuera de los sitios expresamente autorizados por TRANSMILENIO S.A.
f. Ingresar armas, materiales inflamables, tóxicos, explosivos o cualquier otro elemento o material peligroso para la integridad de las personas y bienes que integren el Sistema.
g. Fumar y consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas o hacer uso del Sistema bajo esos efectos.
h. Correr o marchar presurosamente.
i. Ingresar o salir del vehículo o cabina al activarse las señales de cierre de puertas.
j. Obstaculizar y entorpecer deliberadamente la salida e ingreso de los demás usuarios en el área de las puertas.
k. Impedir el correcto funcionamiento de las puertas o hacer uso inadecuado de las mismas y/o de la demás infraestructura propia del Sistema.
l. Sacar o exponer parte del cuerpo o cualquier objeto por fuera de las estaciones, de los vehículos o de las cabinas.
m. Usar innecesariamente los dispositivos o mecanismos de emergencia de los vehículos o cabinas.
n. Producir ruidos o sonidos que por sus decibeles puedan afectar la tranquilidad de los demás usuarios.
o. Utilizar dispositivos audiovisuales sin audífonos o en altavoz, en un volumen que incomode la experiencia de viaje de los demás usuarios.
p. Utilizar medios electrónicos que interfieran con el funcionamiento de los equipos y las comunicaciones internas del Sistema.
q. Escribir, rayar, pintar, hacer grafitis o vandalizar en modo alguno los pisos, los techos, paredes, pisos, puertas, ventanas, cámaras, señalética, vehículos bienes muebles e instalaciones en general.
r. 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.
s. 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.
t. Arrojar residuos, escombros o desperdicios en general cualquier elemento, dentro del Sistema

o en sus alrededores.

u. Dañar, deteriorar o destruir en modo alguno cualquier área o espacio u objeto del Sistema Integrado de Transporte Público y/o de sus vehículos o cabinas.

v. Realizar o promover en el Sistema actos de prostitución, mendicidad, comercio informal o cualquier otro hecho que atente contra las normas de convivencia y las del presente reglamento.

w. Ingresar al Sistema en condiciones de salud o físicas que le impidan realizar el viaje en forma segura, o que representen un peligro para la seguridad operativa, para su propia salud o para la de los servidores de la empresa TRANSMILENIO SA y los usuarios del sistema.

x. Ingresar o circular dentro del Sistema -incluidos los carriles exclusivos-, en motos, bicitaxis, mototaxis, bicicletas, monociclos, monopatines, patines o similares.

y. Usar indebidamente rampas, ascensores, sillas, espacios preferenciales o demás elementos dispuestos en el Sistema para personas o sujetos con especial protección constitucional.

z. Ingresar animales que no cumplan con las condiciones establecidas en este Manual.

aa. Ingresar sin autorización a las áreas restringidas u operacionales y/o a los vehículos o cabinas detenidos que no estén prestando el servicio.

bb. Ingresar a paraderos, portales, estaciones o vehículos o cabinas con elementos que puedan afectar la percepción sensorial de los usuarios y/o de algún modo, la imagen del Sistema.

cc. Realizar, sin autorización previa y expresa de TRANSMILENIO S.A., uso de la marca Transmilenio® o de cualquier otra marca de propiedad de 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.

dd. Las demás establecidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y demás normas legales vigentes.

ee. 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.

ff. Evitar peleas o manifestaciones de agresión en el Sistema, siempre actuar con respeto.

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

hh. Usar el servicio alimentador para viajar hasta la estación intermedia o portal. No se debe viajar entre paraderos, dicha práctica afecta el servicio de todos.

7.2 Exclusión de responsabilidad

La empresa TRANSMILENIO S.A. se encuentra exenta de responsabilidad en caso de accidente, ocasionado por imprudencia o negligencia de la víctima, por el hecho de un tercero, o por infracción a este Manual o de las normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, y por las demás causales excluyentes de responsabilidad previstas en la legislación vigente.

7.3 Hechos delictivos e infracciones

Si dentro del Sistema ocurre un hecho presuntamente delictivo o un hecho contrario a la ley, al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, al Código Nacional de Tránsito, y/o a este Manual, o demás normas que le sean aplicables, la empresa TRANSMILENIO S.A. dará aviso al personal de policía, para que proceda de acuerdo con su competencia, sin perjuicio de las demás acciones que la Empresa pueda iniciar a su favor ante la autoridad judicial competente, según sea el caso.

7.3.1 Infracciones al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana

Son comportamientos contrarios a la convivencia en los sistemas de servicio público de transporte masivo y por lo tanto las siguientes conductas constituyen infracciones:

a. Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodamiento del vehículo, mientras se encuentran estos en circulación.
b. Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.
c. Transportar animales de compañía en vehículos de transporte público incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos por la autoridad competente.
d. Irrespetar la enumeración y los turnos establecidos en estos medios, así como el sistema de sillas preferenciales, y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable.
e. Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos.
f. Consumir alimentos, bebidas o derivados del tabaco o sustancias cuando estén prohibidas.
g. Evadir el pago de la tarifa, validación, tiquete o medios que utilicen los usuarios para acceder a la prestación del servicio esencial de transporte público de pasajeros, en cualquiera de sus

modalidades.

h. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.
i. Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios en estos sistemas.
j. Poner en peligro la seguridad operacional del sistema, con los siguientes comportamientos:
    - Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público.
    - Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros.
    - Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación, que se establezcan por las autoridades encargadas al respecto.
k. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto.
l. Ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto.
m. Alterar, manipular, deteriorar, destruir o forzar, las puertas de las estaciones o de los buses articulados, metro, tranvía, vehículo férreo, cable aéreo, o de los diferentes medios de transporte de los sistemas de servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros, impedir su uso y funcionamiento normal, salvo en situaciones de emergencia.
n. Omitir, por parte de las empresas prestadoras del servicio de transporte, el deber de mantener los vehículos de transporte público en condiciones de aseo óptimas para la prestación del servicio.
o. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto obsceno.
p. Irrespetar a las autoridades del sistema.

7.3.2. Multas

Quien incurra en uno o más de los comportamientos señalados en el numeral anterior, será objeto de la aplicación de las siguientes medidas por parte de la autoridad de policía y a solicitud de cualquier agente de servicio del Sistema, de conformidad con el procedimiento de ley establecido:

COMPORTAMIENTOS	MEDIDA CORRECTIVA A APLICAR DE MANERA GENERAL
Ítem a	Amonestación: Participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia)
Ítem b	Multa General Tipo 1: Cuatro (4) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem c	Multa General tipo 2: Ocho (8) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem d	Amonestación
Ítem e	Multa General Tipo 1
Ítem f	Multa General Tipo 1
Ítem g	Multa General tipo 2
Ítem h	Multa General tipo 4
Ítem i	Multa General tipo 3: Dieciséis (16) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem j	Multa General tipo 4: Treinta y dos (32) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem k	Amonestación
Ítem l	Multa General tipo 1
Ítem m	Multa General tipo 3 y Reparación de daños materiales de muebles o inmuebles
Ítem n	Multa General Tipo 3
Ítem o	Multa General Tipo 4
Ítem p	Multa General Tipo 3

8. SANCIÓN PEDAGÓGICA EN EL SISTEMA

Cuando por el mal comportamiento de un usuario se ocasione daño contra el Sistema, la autoridad competente podrá imponer sin perjuicio de las demás sanciones penales y/o pecuniarias que considere necesarias, sanciones pedagógicas o programas comunitarios, prestando algún tipo de servicio al Sistema.

Cuando la autoridad competente determine que el daño deba ser reparado parcial o totalmente con visión educativa y formativa a través de una sanción pedagógica o comunitaria, mediante la cual el usuario infractor tome conciencia de las consecuencias de su actuación delictiva y de las responsabilidades que de ella se derivan, el Sistema facilitará los medios necesarios para ello, de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin.

9. EDAD DEL INFRACTOR Y NORMA APLICABLE

El procedimiento y las sanciones aplicables a un usuario infractor estarán determinados por la edad del mismo y la gravedad de su conducta, de acuerdo con lo previsto en la ley y en las normas aplicables.

a. Menor de edad: le serán aplicables el Código de la Infancia y la Adolescencia y el Código Civil, en consecuencia, no sólo podrá ser sujeto de responsabilidad penal, sino que adicionalmente los padres serán siempre responsables del daño causado por las culpas o los delitos cometidos por sus hijos menores. -Artículo 2348 del Código Civil.

b. Mayor de edad: le serán aplicables el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, el Código Civil y el Código Penal.

10. CONDUCTAS GRAVES CONTRA EL SISTEMA

Sin perjuicio de las demás acciones delictivas o conductas punibles que existan o se puedan llegar a presentar, constituyen faltas graves contra el Sistema, las siguientes:

10.1 Daño en bien ajeno.

Artículo 265 del Código Penal- El que destruya, inutilice, haga desaparecer o de cualquier otro modo dañar bien ajeno, mueble o inmueble incurrirá en prisión de dieciséis (16) a noventa (90) meses y multa de seis punto sesenta y seis (6.66) a treinta y siete punto cinco (37.5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor. La pena será de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses de prisión y multa hasta de quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando el monto del daño no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La pena se aumentará hasta en una tercera parte, por cometerse en un bien de uso público. -Artículo 266 del Código Penal.

10.2 Obstrucción a vías públicas que afecten el orden público.

Artículo 353A. Código Penal- El que por medios ilícitos incite, dirija, constriña o proporcione los

medios para obstaculizar de manera temporal o permanente, selectiva o general, las vías o la infraestructura de transporte de tal manera que atente contra la vida humana, la salud pública, la seguridad alimentaria, el medio ambiente o el derecho al trabajo, incurrirá en prisión de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho meses (48) y multa de trece (13) a setenta y cinco (75) salarios mínimos legales mensuales vigentes y pérdida de inhabilidad de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena de prisión.

11. SEVERIDAD DE LA PENA

Quienes incurran en conductas que atentan contra la seguridad del Sistema, serán objeto no sólo de las sanciones contempladas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y en el Código Penal, sino también de las acciones civiles que procedan en su contra.

12. BICICLETAS Y OTROS MECANISMOS DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIOS

12.1. Uso de la Bicicleta

Cuando se haga uso de bicicletas plegables o medios de transporte similares tales como patines, monociclos, monopatines, patinetas, o similares, el propietario o tenedor de los mismos deberá llevarlos sujetados de su mano y por encima del piso, con precaución y diligencia para no hacer daño o incomodar a los demás usuarios. Está prohibido circular en dichos medios de transporte dentro del Sistema.

12.2. Condiciones, Protocolo y Reglamento de uso de las BiciEstaciones

Los cicloparqueaderos del Sistema Integrado de Transporte Público, en adelante denominados *"BiciEstaciones",* son espacios dentro de los portales y estaciones del componente troncal del Sistema, destinados y adecuados para permitir y facilitar el intercambio modal entre la bicicleta y el transporte masivo, para que así, los usuarios puedan completar en bicicleta sus viajes en los tramos inicial y/o final de sus recorridos.

Las BiciEstaciones de TransMilenio están integradas operacional, tarifaria y físicamente con los portales y estaciones del sistema, es decir:

- El usuario no realiza pago adicional por el uso del espacio; con la validación (pago) del

pasaje que le permite ingresar al sistema, tiene derecho al uso del mismo.

- Existe continuidad en la infraestructura física que conecta los espacios de las BiciEstaciones con las plataformas de ascenso a los buses troncales del sistema.
- Una vez dentro de la BiciEstación, el usuario se encuentra en zona paga del sistema y puede hacer uso de cualquiera de los servicios troncales de la estación o portal donde se encuentra.

Las BiciEstaciones[1] cuentan con personal de vigilancia contratado por la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A. o por algunos operadores del Sistema, servicio que es apoyado por un circuito cerrado de televisión. Adicionalmente, algunas BiciEstaciones cuentan con un sistema de control de acceso automatizado, el cual es operado por el personal de vigilancia de turno asignado a cada BiciEstación. Dicho sistema tiene las siguientes funciones operacionales:

- Registrar usuarios con sus bicicletas: Cada usuario se debe registrar por primera y única vez (por cada bicicleta que posea) en el sistema de control de acceso, presentando su documento de identidad y un documento que certifique la propiedad o tenencia de la bicicleta. Producto del registro se le asigna e imprime un sticker adhesivo con un código de barras o código QR que el usuario debe pegar al marco de la bicicleta.
- Registrar las visitas de cada usuario: Cada vez que el usuario ingrese o salga de la BiciEstación, el vigilante, mediante equipos periféricos lee el código de barras o QR adherido a la bicicleta, con lo cual quedará registrada la visita del usuario.

Los horarios de operación de las BiciEstaciones son los mismos que los establecidos específicamente para cada uno de los portales y estaciones donde se encuentre la BiciEstación.

Para poder usar las BiciEstaciones, el usuario del Sistema debe conocer y tener en cuenta las siguientes Condiciones, Protocolo y Reglamento de uso:

12.2.1. Condiciones de uso de las BiciEstaciones

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

[1] En las BiciEstaciones ubicadas fuera de estaciones o portales, el pago del pasaje se realiza al ingresar a la BiciEstación, y no se cobra posteriormente el ingreso a la estación o portal

S.A. facilita este lugar para el estacionamiento gratuito[2] 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.

[2] Para los usuarios del Sistema

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.

12.2.2. Protocolo de uso de las BiciEstaciones

A continuación, el protocolo de uso de las BiciEstaciones asociadas al Sistema Integrado de Transporte Público SITP, el cual deberá ser de estricto cumplimiento por parte de los usuarios que deseen hacer uso de este servicio.

I. El usuario debe identificar y llegar hasta el portal o estación del Sistema donde haya una BiciEstación.
II. 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.
III. 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.
IV. 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 de 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 retirode 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.

V. 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.

VI. 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.

VII. 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.

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

12.2.3. Reglamento de uso de las BiciEstaciones

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

- Está prohibido el ingreso y/o permanencia de 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.

12.2.4. Recomendaciones de las BiciEstaciones

Durante el uso de las BiciEstaciones se recomienda al usuario:

1. 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).
2. 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.
3. No dejar cascos ni accesorios fácilmente removibles. Si se dejan accesorios esto será bajo la responsabilidad y riesgo del usuario.
4. Retirar su bicicleta todos los días, para que otros usuarios también puedan hacer uso de los módulos disponibles.
5. Tomar precauciones en los días de marchas y manifestaciones públicas.

6. Informar sobre anomalías o situaciones en la operación de las BiciEstaciones contrarias a lo establecido en el presente protocolo.

12.2.5. Recomendaciones para el ingreso de coches al Sistema Integrado de Transporte

- Cuando ingrese al Sistema con un bebe en coche, use mecanismos plegables y de fácil manejo para facilitar su acceso a través de los torniquetes regulares disponibles en portales y estaciones.
- Tenga presente que los torniquetes tipo banderola están dispuestos para la población en condición de discapacidad. Si no cuenta con un coche plegable y debe hacer uso de dichos torniquetes, tenga en cuenta las estaciones y horarios donde podrá acudir al personal en vía del Sistema para solicitar su colaboración, validar e ingresar a través de estos puntos de acceso.
- Procure llevar un coche pequeño (tipo paraguas plegable) o en lo posible, ò un portabebés, con el niño de espalda al sentido de la marcha, esto permite que siempre tenga las manos libres.
- Recuerde que los buses articulados tienen 2 espacios y los biarticulados 3 para los usuarios con sillas de ruedas quienes tienen la prioridad por ley. Esto significa que debe plegar su coche antes de subirse. O incluso no abordar al bus y esperar el próximo servicio si ya están ocupados los espacios por personas con discapacidad en silla de ruedas o un coche.
- Planee el viaje y evite las horas pico siempre que pueda. Evitar la congestión natural de las horas de mayor demanda, esto hará que su viaje sea menos agitado. (Esto se aplica a las mañanas y las tardes).
- Recargue la tarjeta con antelación, puede ahorrar tiempo.
- Es más seguro bajar el coche en reversa de los buses, de modo que no incline al bebé o niño hacia adelante en su coche. Y use siempre el freno cuando espere en los andenes de las estaciones.
- No olvide mantener al bebé o niño sujetado de manera segura.
- Recuerde que es un deber de toda la comunidad usuaria, respetar las sillas asignadas a la población con situación especial y ceder el puesto a personas con movilidad reducida o con discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos y/o niños menores de 10 años.
- En TransMiCable se deben atender las recomendaciones del personal de embarque para el ingreso de los coches de bebés.

13. COMPORTAMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIA

Ante una situación de emergencia los usuarios deben seguir las siguientes recomendaciones en Portales,Estaciones y Buses:

a. Mantenga siempre la calma, evite el pánico, no corra y busque un sitio seguro.
b. Comunique de manera inmediata a personal del Sistema y/o policía y/o al personal de seguridad cualquier acto sospechoso o situación de emergencia, en buses avise al conductor para que active la atención.
c. No inicie una evacuación hasta que el personal de TransMilenio así lo indique y tenga la certeza de las condiciones de seguridad, salvo que exista un riesgo inminente que le obligue a retirarse del lugar.
d. Siga las instrucciones de las autoridades, organismos de socorro y TransMilenio.
e. En los buses ubique las salidas de emergencia, sino funcionan hale la palanca y empuje o rompa el vidrio.
f. En Portales y Estaciones, atienda las instrucciones de evacuación y diríjase con calma por la ruta de evacuación.
g. Informe de inmediato sobre personas con dificultades para evacuar, lesiones físicas o en shock y apóyelas en caso de requerirlo.
h. Bajo ningún motivo regrese a la zona donde se presentó la emergencia.
i. Ante una emergencia médica informe a la Policía, personal de TransMilenio o al operador del bus, para brindar atención especializada.
j. En caso de ser necesario use los extintores y siga las instrucciones de manejo.
k. En caso de ser afectado por sustancias químicas, informe al personal de TransMilenio y espere a los organismos especializados.
l. No use los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista.
m. En caso de sismo protéjase, aléjese de vidrios y elementos que puedan caer, analice las condiciones del entorno para que garantice su bienestar y atienda las instrucciones de evacuación, no olvide cargar con usted un pito, podría salvarle la vida.
n. Si evidencia un objeto o paquete abandonado, no lo manipule, ni haga uso de equipos de comunicación o electrónicos cerca al mismo e informe a la Policía, personal de TransMilenio o al operador del bus.
o. No camine por las vías del Sistema, estas son usadas por los vehículos de emergencia y puede generarse un accidente.

13.1 COMPORTAMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIA SANITARIA

a. Uso de tapabocas obligatorio en el Sistema de Transporte Público.
b. Evite interactuar con otros pasajeros y el conductor.
c. Se recomienda al usuario lavado de manos de acuerdo con las disposiciones de la Secretaría Distrital de Salud.
d. Mantener ventanas abiertas para lograr intercambio de aire natural.

14. USO DEL TRANSMICABLE

14.1 Plan de embarque

Los usuarios de TransMiCable deben observar adicionalmente las demás medidas contenidas en el presente Manual, las siguientes conductas específicas al momento de ingresar al Sistema y abordar la cabina:

a. Cruzar sólo por los puntos indicados para peatones -cebras, túneles, puentes entre otros.
b. Hacer la fila de espera de la cabina en forma ordenada y respete el turno de llegada y las indicaciones del personal encargado de embarque y desembarque.
c. Verificar la estación a la cual se dirige con el fin de realizar el desembarque correspondiente, prohibido bajar en lugares no autorizados.
d. Depositar la basura en los lugares destinados para tal fin.
e. Seguir las señales de “conserve su derecha” indicadas en las escaleras para evitar interrumpir el paso de otras personas.
f. Avanzar siempre hacia su destino rápidamente y sin obstruir a las demás personas.
g. Abstenerse de traspasar las cintas retráctiles que pueda hallar en su camino y que le indiquen la dirección de las filas.
h. Hacer el desembarque en todos los casos, en la zona designada para esta operación.
i. Respetar el uso prioritario de rampas y ascensores para los usuarios con movilidad reducida.
j. Respetar a los usuarios con algún tipo de discapacidad quienes podrán ser *asistidos* por funcionarios del concesionario del TransMiCable durante las operaciones de abordaje y desembarque, previo a la respectiva autorización verbal por parte del usuario.
k. Ubicarse siempre detrás de la línea amarilla en las zonas de embarque, teniendo especial cuidado con los menores de edad en esta zona.
l. Atender las recomendaciones del personal de embarque, para el ingreso de los coches de

bebés o sillas de ruedas u otras ayudas.

14.2. Otras situaciones especiales

Las siguientes conductas específicas también serán objeto de las sanciones antes previstas:

a. Ingresar a las zonas de acceso restringido
b. Subir a las torres y órganos electromecánicos de las estaciones.
c. Usar sin causa justificada los elementos de parada de emergencia del sistema o los extintores contra incendios.
d. Exponer alguna parte del cuerpo por fuera de la cabina.
e. Balancearse, saltar, hacer movimientos bruscos dentro de la cabina.
f. Ingresar más diez (10) personas a una cabina.
g. Ingresar a los cuartos de operación y cabinas sin autorización de personal de operación.
h. Sentarse u obstruir el paso en pisos y escaleras de las estaciones del Sistema.
i. Usar indebidamente las escaleras o elevadores.
j. Ocupar los asientos con objetos, paquetes o maletas.
k. Colocar los pies en las sillas del frente.
l. Arrojar algún objeto u elemento fuera de la cabina, durante su recorrido.
m. Apoyarse o sujetarse de las puertas de las cabinas o de cualquier otro no autorizado dentro de la infraestructura de TransMiCable.
n. Fumar, escupir o realizar cualquier otro acto insalubre en las cabinas e instalaciones del TransMiCable.
o. Circular sobre bicicletas, monopatines, patines o similares dentro de las instalaciones.
p. Circular en sentido contrario a las indicaciones de la señalización de la estación.
q. Correr sin causa justificada por las instalaciones del TransMiCable.
r. Transitar por las zonas no autorizadas.
s. Introducir objetos o materiales en las cabinas que puedan ser peligrosos o molestos para las personas usuarias y, en general, cualquier paquete o bulto que supere las dimensiones establecidas.
t. Intentar entrar, salir, impedir o forzar el mecanismo de apertura y cierre de las puertas de la de las cabinas; fuera de las zonas habilitadas expresamente para tal efecto.

   *Atender las orientaciones del personal de embarque y desembarque ubicados en las diferentes estaciones.
u. Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del personal de

operación o entorpecer su labor.

v. Realizar comportamientos que impliquen peligro para la integridad física de las demás personas usuarias o pueda considerarse molesto u ofensivo para éstos o para el personal de operaciones.

w. Quitar, manchar, deteriorar, ensuciar u obstaculizar el funcionamiento correcto de cualquier material, equipo, instalación, pancarta, inscripción o cartel de señalización del sistema TransMiCable.

x. Desplazar o modificar la señalética, permanente o temporal, instalada en el sistema TransMiCable

y. Permanecer en las instalaciones fuera del horario previsto para la utilización del público usuario.

z. Realizar actividades de prostitución, mendicidad, comercio informal o cualquier acto considerado como una contravención de policía o un delito.

aa. Desatender las indicaciones del personal de operación del TransMiCable y de las señalesy carteles ubicados en las instalaciones.

bb. Utilizar drones en cualquier parte del sistema lo que incluye: portales, estaciones, línea de operación, o zonas de influencia al Sistema.

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

14.3. Medidas de Seguridad preventiva:

a. Conservar la derecha, al caminar dentro del Sistema, abstenerse de detenerse en el camino.
b. Ir sentado/a en todo momento.
c. Comunicar de manera inmediata a funcionarios (a) del Sistema, a la policía o al personal de seguridad cualquier acto sospechoso o situación de emergencia.
d. Los menores de edad deben estar siempre acompañados por un adulto responsable tomados de la mano en la zona de embarque.

14.4. Casos de emergencia

Ante una situación de emergencia, los usuarios deben observar las siguientes medidas especiales:

a. Abstenerse de usar los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista
b. Seguir o desplazarse en el sentido indicado por las señales de ruta de evacuación hacia los

puntos de encuentro o zonas seguras.

c. En ningún caso devolverse o regresar a la zona donde se ha presentado la situación de emergencia.
d. En cualquier caso, siempre siga las instrucciones de los agentes de servicios del sistema, autoridades de policía y/o organismos de socorro, según sea el caso.
e. En caso de detención del sistema, escuchar y atender las instrucciones del operador, através de los audios, personal de embarque y guías sociales, quienes brindaran la información sobre el procedimiento a seguir.

15. ACCESOS PRIORITARIOS EN EL SISTEMA:

Estos espacios son de uso prioritario para las personas con movilidad reducida o discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos y/o niños menores de 10 años.

15.1. ASCENSORES Y RAMPAS:

- Respetar el uso prioritario de ascensores, rampas y sillas preferenciales para los usuarios con movilidad reducida, o discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos y/o niños menores de 10 años.
- Use adecuadamente las rampas, ascensores, y espacios preferenciales o demás elementos dispuestos en el Sistema para personas con discapacidad con especial protección constitucional.
- No use los ascensores en caso de emergencia.

15.2 BCA DISCAPACIDAD

Con el fin de evitar el factor de oportunidad de evasión indiscriminada a través de la BCA Discapacidad, se implementó un elemento electromecánico denominado electroimán que ayudará para el control de los accesos de los torniquetes de discapacidad. Lo anterior con el fin que sea utilizado únicamente por las con discapacidad o con movilidad reducida mediante una tarjeta Tullave con el perfil de discapacidad.

Para el uso de las BCA Discapacidad se recomienda:

a. Contar con una tarjeta Tullave con el perfil de discapacidad, este proceso se puede realizar en cualquiera de los cuarenta (40) Puntos de Atención al Usuario y Personalización.
b. Para el ingreso de personas con coches al Sistema, seguir las recomendaciones dadas en

el numeral 12.2.5.

16. MEDIOS DE PAGO

16.1. Clases de medios de pago

El medio de pago a utilizar en el Sistema Integrado de Recaudo será i) la Tarjeta Inteligente sin Contacto –TISC la cual puede ser básica o no personalizada, personalizada con facilidad de crédito de viaje y personalizada sin facilidad de crédito de viaje, ii) códigos QR u otro medio que TRANSMILENIO S.A. autorice.

16.2. Tarjeta personalizada con facilidad de crédito de viaje

Son las tarjetas de uso personal e intransferible que están asociadas a la base de datos del Sistema, mediante el número serial del medio de pago con datos básicos de identificación y de contacto cuando el usuario de manera expresa así lo haya autorizado, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Con estas tarjetas se podrá hacer uso de los siguientes beneficios: tarifa integrada (transbordos), crédito de viaje según lo establecido por la empresa TRANSMILENIO S.A., beneficios tarifarios y subsidios, con el cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente y, además, protección de saldo en caso de pérdida o hurto, el cual debe ser reportado por el usuario a través de la línea de atención: 601-4824304 y/o línea 195 para solicitar el bloqueo del medio de pago. La protección del saldo se hace efectiva una vez finalizada la operación del día en el que se reporta la novedad.

16.3. Tarjeta personalizada sin facilidad de crédito de viaje

Son las tarjetas de uso personal e intransferible adquiridas a través de entidades bancarias u otras entidades que tienen convenio con el concesionario de recaudo. Estas tarjetas pueden ser personalizadas por el Concesionario si el usuario autoriza expresamente a la entidad a remitir sus datos o si éste realiza directamente la personalización en los puntos o aplicativos autorizados. Estas tarjetas no podrán hacer uso del beneficio de crédito de viaje otorgado por el Sistema.

16.4. Tarjeta básica o no personalizada sin facilidad de crédito viaje

Esta tarjeta se adquiere en las taquillas de portales y estaciones del Sistema y sitios autorizados de la red externa de recarga. No cuenta con los beneficios de:

a. Facilidad de crédito viaje.
b. Protección de saldo en caso de pérdida o hurto.
c. Beneficios tarifarios en los transbordos.

Parágrafo. Se incluirán en listas negras todas las tarjetas no personalizadas sin beneficio de crédito de viaje – TISC Básicas Tullave que tengan cinco (5) años o más de ser expedidas y dos (2) años sin uso alguno.

Nota: Las listas negras son los registros de los medios de pago reportados como extraviados o perdidos o bloqueados por seguridad del sistema o que presenten inconsistencias en su uso.

16.5. Personalización de Tarjetas para ciudadanos extranjeros

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.

Parágrafo: Los usuarios que presenten PEP como documento de identificación, se les fijará como fecha de expiración de la TISC personalizada, la fecha de vencimiento del PEP presentado.

16.6. Deberes del usuario frente al medio de pago

Son deberes del usuario respecto del uso del medio de pago:

a. Responsabilizarse de su cuidado y manejo apropiado.
b. Verificar las condiciones físicas de la tarjeta y el saldo existente en la misma.
c. Adquirir su tarjeta o medio de pago única y exclusivamente en los puntos autorizados.
d. Realizar la recarga del medio de pago única y exclusivamente en los puntos autorizados.
e. Comprobar el saldo de la tarjeta en las terminales de consulta antes de hacer uso de esta.
f. Verificar su saldo después de realizar una recarga en su medio de pago.
g. Verificar el cambio recibido en las taquillas de portales y estaciones del Sistema, así como

en sitios autorizados de los puntos externos de venta y carga.

h. Verificar el monto descontado al realizar una validación. Si evidencia alguna inconsistencia realizar 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 radicar la queja a través de los canales establecidos por la empresa TRANSMILENIO S.A. para tales fines.

16.7. 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 viajes – Reventa-: Consiste en comercializar ilegalmente viajes a usuariosque 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 accederal Sistema o intentar hacerlo con medios de pago que no presentan reducción del saldo, violentando la plataforma tecnológica del sistema de recaudo.
d. Alteración de medio de pago – Fraude virtual-: Consiste en alterar digitalmente la información almacenada en la Tarjeta para poder acceder al Sistema con el medio de pago modificado.
e. Creación de medio de pago – Gemeleo o Clonación de tarjetas-: Modalidad mediante la cualse generan varias tarjetas con un mismo serial para habilitar el acceso al sistema.
f. Realizar el pago del pasaje de manera directa al conductor, entendiendo que esta actividad no se encuentra autorizada, esta situación genera una sanción al operador.

Parágrafo Primero. Las autoridades competentes o el personal autorizado por TRANSMILENIO SA., podrán 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, y de negarse, se procederá conforme al capítulo 15.7 y 15.8 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.

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

Ante la ocurrencia de una o varias conductas indebidas que involucren los medios de pago del SITP, la Empresa TRANSMILENIO S. A. o los agentes de servicio del Sistema autorizados para tal fin, podrán desactivar hasta por trescientos sesenta y cinco (365) 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, 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. TRANSMILENIO S.A. tendrá la potestad de notificar a las autoridades competentes en cuanto al uso de dichos subsidios o incentivos.

Parágrafo Primero: Cuando se evidencie que, durante el proceso de bloqueo de una tarjeta personalizada por usos fraudulentos, el usuario que cometió esta infracción; si se le expide una nueva tarjeta asociada a su número de cedula, ésta también será bloqueada.

16.9. Restricción de reexpedición de medios de pago

Cuando el medio de pago del sistema (TISC Personalizada) ha sido bloqueado por uso indebido o por obrar comparendo por evasión, el usuario no podrá obtener una nueva tarjeta personalizada hasta que se cumplan las siguientes condiciones:

a) Que transcurran trescientos sesenta y cinco (365) días desde la fecha del citado bloqueo, cuando sea la primera vez que se identifique la conducta.
b) Que el usuario realice el pago correspondiente a los transbordos identificados como atípicos por la entidad y que fueron realizados por la Tarjeta Inteligente Sin Contacto (TISC) bloqueada,estos transbordos se deberán pagar a la tarifa máxima vigente según la fecha de os usos indebidos.
c) En el caso de comparendo por evasión, impuesto entre el 1° de agosto de 2017 y el 27 de enero de 2022, el usuario deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto Distrital 042 de 2022. Si el comparendo por evasión fue impuesto desde el 28 de enero de 2022 en adelante, el usuario deberá cumplir con lo establecido en los Decretos Distritales 495 de 2017, 795 de 2018y demás reglamentarios o modificatorios que se encuentren vigentes.

En caso de identificar una reincidencia en el uso indebido de la Tarjeta Inteligente Sin Contacto (TISC) o un nuevo comparendo por evasión, el usuario no podrá obtener una nueva tarjeta personalizada.

Parágrafo: El saldo del que disponga toda tarjeta personalizada desactivada por conductasindebidas será custodiado por TRANSMILENIO S.A., durante el término establecido.

16.10. 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.

17. DISPOSICIONES VARIAS

17.1. Implementación

Expedida la resolución de formalización del documento, la Oficina Asesora de Planeación de TRANSMILENIO S.A. actualizará el Manual de Procedimientos y realizará la publicación en la Intranet y página web de la Entidad.

17.2. Divulgación y pedagogía interna

El presente Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP y en especial los derechos y deberes de los usuarios serán contenidos de divulgación institucional ampliamente difundidos entre la ciudadanía y en especial entre los usuarios del SITP, con carácter pedagógico y ánimo permanente en estaciones portales y paraderos del Sistema.

17.3. Publicidad

El presente Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP será publicado en la página web de la empresa TRANSMILENIO S.A. y especialmente los derechos y deberes de los usuarios serán publicados en las carteleras digitales, en los tableros electrónicos, en las redes, aplicaciones y demás recursos tecnológicos relativos al Sistema que permitan informar a los usuarios del Sistema.