

Resolución Número 696

(Noviembre 15 de 2018)

“Por la cual se actualiza la versión del documento “M-SC-004 Manual del Usuario del Sistema Transmilenio” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera

necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
M-SC-004	1	Manual del Usuario del Sistema Transmilenio

ARTÍCULO 2º: Derogar la Resolución 517 del 9 de octubre de 2017, mediante la cual se había realizado la actualización del Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá D.C., SITP.

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los quince (15) días del mes
de noviembre de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ANTECEDENTES
3. ALCANCE
4. RESPONSABLE
5. DEFINICIONES
6. DERECHOS Y DEBERES PARA EL USO DEL SISTEMA
7. PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS DERECHOS DEL USUARIO
8. DERECHOS Y DEBERES
9. PROHIBICIONES E INFRACCIONES
10. SANCION PEDAGOGICA EN EL SISTEMA
11. EDAD DEL INFRACTOR Y NORMA APLICABLE
12. CONDUCTAS GRAVES CONTRA EL SISTEMA
13. SEVERIDAD DE LA PENA
14. BICICLETAS Y OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIOS
15. USO DEL TRANSMICABLE
16. MEDIOS DE PAGO
17. DISPOSICIONES VARIAS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2016-05-20	Primera versión oficial del documento	N.A.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
1	2018-10-31	Se modifica 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 USUARIO 7.DERECHOS Y DEBERES 8. PROHIBICIONES E INFRACCIONES 9. SANCION PEDAGOGICA EN EL SISTEMA 10. EDAD DEL INFRACTOR Y NORMA APLICABLE 11.CONDUCTAS 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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

1. OBJETO

El presente Manual tiene por objeto definir los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público 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, 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 ..."*.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Entre TRANSMILENIO S.A. y sociedades, consorcios o uniones temporales se celebraron contratos de concesión para otorgar la operación y explotación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros de los componentes troncales (Fases I, II y III) y zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.

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 este Contrato, 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 Policía y Convivencia, 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.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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 en 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.

3. ALCANCE

Toda persona tiene derecho a circular libremente, derecho a la libre locomoción y en consecuencia a usar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana. Así mismo, tiene

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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 del SITP, entendiéndose por ello a los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., a los trabajadores de la empresa concesionaria y de los operadores del servicio de transporte, a los contratistas de todos estos, 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 elaboración y actualización de este manual.

El (La) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento de este documento.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento 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 contrato de concesión, 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, recaudo, y alimentación del Sistema Transmilenio y los administradores financieros de los dineros que se recaudan por el servicio.

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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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 15° 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.

En consecuencia, le corresponde adelantar los procesos de selección necesarios para poner en marcha la integración con el actual sistema de transporte colectivo.

Medio de pago: es el mecanismo o instrumento que se adopta para que los usuarios del SITP 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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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.

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.

Red de comercialización: es la red de puntos de venta y recarga, mantenida, operada y controlada directamente 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.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Tarifa al usuario: se define la tarifa al usuario del SITP 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 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: serán usuarios de este sistema quienes utilizan el transporte público, la ciudadanía en general y los agentes del sistema.

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, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana. Así mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso contempladas en el presente reglamento, igualmente acatar las normas que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios y demás normas legales que apliquen, so pena de que TRANSMILENIO S.A. le pueda cancelar los beneficios para el caso de las tarjetas personalizadas o acudir a autoridad competente, según sea el caso.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

7. 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:

- Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso.
- Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.
- 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.
- 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 estudiantes, personas discapacitadas físicamente, de la tercera edad y atendidas por servicios de transporte indispensables, con tarifas fuera de su alcance económico.

Tranquilidad de los usuarios: se da cuando el servicio viabiliza el desplazamiento de sus usuarios en condiciones de relativa tranquilidad por el Sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Seguridad de los usuarios: el sistema brinda seguridad en el servicio a sus usuarios cuando viabiliza su desplazamiento en condiciones de relativa tranquilidad por el Sistema.

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 poder 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.

8. DERECHOS Y DEBERES

8.1. Son derechos de los usuarios del Sistema

- A hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.
- A la protección y respeto de sus derechos fundamentales en relación con el uso del Sistema y por ende de los Derechos Humanos que en concordancia estén relacionados.
- A ser informados de los derechos y deberes que les otorga el presente Manual.
- A solicitar y recibir información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos con relación a la prestación del servicio de transporte.
- A viajar en el Sistema con derecho a transbordo, una vez se haya validado el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso al Sistema en portales y estaciones. Los valores de los transbordos son determinados por la autoridad distrital.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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 en condición de 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. A denunciar situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema.
- k. A elevar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas en general a través del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugerencias –SDQS “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
- p. A que los demás usuarios y agentes del Sistema respeten sus derechos

8.2. 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 mecanismos de control de ingreso de entrada.
- b. Cuidar y dar buen uso de la infraestructura del sistema, así como de su señalización.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- c. 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 mecanismos de control de ingreso de entrada o en cualquier momento por parte de los agentes del Sistema.
- d. 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.
- e. Ingresar y salir de las estaciones únicamente por los lugares permitidos
- f. Viajar con un adulto responsable si es un menor de 10 años.
- g. Tratándose de 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 lugares de las estaciones terminales y de los paraderos establecidos para tal fin.
- i. Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso de los demás usuarios otorgando prelación a los usuarios que salen del vehículo sobre aquellos usuarios que realizan el ingreso, desplazarse 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 las personas en sillas de ruedas, coches u otras ayudas.
- 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 usuarios en condición de discapacidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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, los discapacitados y/o las personas que padecen algún tipo de incapacidad o limitación sensorial.
- q. Cumplir con lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y Convivencia, en el presente Manual, así como recomendaciones de los servidores del Sistema y/o de las autoridades competentes.

8.3. Derecho a elevar Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias

Los usuarios del SITP 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:
 - 195 (24 horas)
 - 4823304 (lunes a domingo de 5:00 a.m. a 11:00 p.m.)
 - 2203000 opc.1 y 2
- Presencialmente: en los siguientes lugares:

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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

En la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. ubicada en la Av. Eldorado No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 1-Piso 6. Área de Atención al Usuario. De lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm.

- Virtualmente: En las páginas web oficiales

www.Transmilenio.gov.co

www.Tullaveplus.gov.co

b. Clases de PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se diferencian tomando en cuenta su finalidad, así:

- **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.

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

El usuario que desee presentar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia podrá hacerlo también haciendo uso del canal de PQRS, debe presentar su escrito observando las mínimas formas de respeto, indicando los siguientes requisitos mínimos, para poder obtener una respuesta de fondo:

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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

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

Los usuarios disponen del siguiente procedimiento para presentar una PQRS:

- La PQRS es recibida en primera instancia a través de alguno de los canales antes descritos y dependiendo la naturaleza del asunto es trasladada al área de TRANSMILENIO S.A. o a la entidad (concesionario, operador, otra entidad del distrito) competente.
- TRANSMILENIO S.A. cuenta con un término máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al peticionario, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
- Cuando el usuario considere que no obtuvo respuesta en tiempo y de fondo podrá acudir al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP y solicitar el acompañamiento respectivo.

e. Defensor del ciudadano usuario del SITP

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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 del SITP 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 usuario:** para acudir al Defensor del Usuario, éste puede hacerlo a través de los siguientes medios:
 - Por correo electrónico a: defensoria.ciudadano@Transmilenio.gov.co
 - Personalmente: TRANSMILENIO S.A. Sede Administrativa área de correspondencia ubicada en la Avenida El Dorado No. 69 - 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 6 Bogotá – Colombia, Horario de atención al público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
 - Por teléfono al número celular 304-5402437 - Horario de atención al público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Lunes a Viernes

8.4. 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.
- 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 el 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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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 el medio de pago existente, según tarifas y condiciones vigentes.
- h. Brindar un buen trato a los usuarios
- i. Permitir a los usuarios viajar en el SITP con objetos y paquetes de mano, livianos 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.
- No obstante, lo anterior, la Empresa Transmilenio se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de estos elementos, caso en el cual cualquier agente de servicio autorizado por el Sistema, así se lo podrá comunicar al usuario.
- j. Diseñar e implementar iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema
- k. Capacitar en atención al usuario o cliente-ciudadano a los agentes de servicios que integran el Sistema.
- l. Permitir el ingreso de usuarios al Sistema con animales domésticos tipo mascota, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - Los animales deben ser trasladados en guacal, contenedor o jaula contruidos en forma sólida que impida que la mascota pueda salir de ningún modo y que garantice las condiciones de salubridad pública y aseo que deben caracterizar al Sistema.
 - 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 varias mascotas las 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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

de estos animales caso en el cual cualquier agente de servicio autorizado por el Sistema, así se lo podrá comunicar al usuario.

- Tratándose del Transmicable, ningún usuario podrá ingresar más de una mascota o animal de compañía por cabina.
- Presentar el carné de vacunación vigente, conforme lo exige el Código Nacional de Policía 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 una (1) mascota o animal de compañía por cabina. De conformidad con el Código Nacional de Policía 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 total responsabilidad 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.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

El dueño (a) o tenedor de la mascota 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 la mascota.

- **Caninos del personal de vigilancia:** el personal de vigilancia con caninos entrenados puede ingresar al Sistema y a las cabinas siempre que estén correctamente identificados, de conformidad con la normatividad vigente aplicable y las disposiciones especiales adoptadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. El personal de vigilancia y sus canes serán asignados a una cabina exclusiva por el personal de embarque, sin otras personas usuarias, con el fin de completar sus labores.

8.5. 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.

9. PROHIBICIONES E INFRACCIONES

9.1. Prohibiciones

En los paraderos, estaciones y vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público está prohibido para los usuarios, las siguientes conductas:

- 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.
- Ingresar al Sistema, objetos prohibidos en este reglamento o cuyas características excedan las condiciones establecidas.
- Usar indebidamente el medio de pago o falsificarlo, adulterarlo, revenderlo, sustraerlo o hurtarlo

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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 por fuera de los sitios expresamente autorizados por la empresa 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.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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, o repartir 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. Arrojar basura, escombros o desperdicios en general cualquier elemento, dentro del Sistema o en sus alrededores.
- t. 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
- u. 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
- v. 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.
- w. Ingresar o circular dentro del Sistema -incluidos los carriles exclusivos-, en motos, bicitaxis, mototaxis, bicicletas, monociclos, monopatines, patines o similares.
- x. Usar indebidamente rampas, ascensores, sillas, espacios preferenciales o demás elementos dispuestos en el Sistema para personas o sujetos con especial protección constitucional.
- y. Ingresar animales que no cumplan con las condiciones establecidas en el numeral 8.4 de este Manual.
- z. Ingresar sin autorización a las áreas restringidas u operacionales y/o a los vehículos o cabinas detenidos que no estén prestando el servicio.
- aa. 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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

bb. Realizar, sin autorización previa y expresa de la Empresa TRANSMILENIO S.A., fotografías, grabaciones, videos o cualquier tipo de material audiovisual, de cualquier instalación fija o móvil, mucho menos tratándose de personal o usuarios del Sistema, así como la reproducción, publicación o comercialización de dicho material o el uso de la marca Transmilenio®.

cc. Las demás establecidas en el Código Nacional de Policía y Convivencia y demás normas legales vigentes.

9.2. 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.

9.3. Hechos delictivos e infracciones

Si dentro del Sistema ocurre un hecho presuntamente delictivo o un hecho contrario a la ley, al Código Nacional de Policía y Convivencia, 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.

9.3.1. Infracciones al código nacional de policía y convivencia

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

- Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodamiento del vehículo, mientras se encuentran estos en circulación.
- Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.
- Transportar mascotas en vehículos de transporte público incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos por la autoridad competente.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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.

9.3.2. 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

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Ítem o	Multa General Tipo 4
Ítem p	Multa General Tipo 3

10. 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. Estas podrán ser redimidas mediante 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.

11. 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 Policía y Convivencia, el Código Civil y el Código Penal.

La Empresa TRANSMILENIO S.A. de conformidad con su Política de Pedagogía y Cultura Ciudadana podrá determinar la sanción pedagógica o comunitaria a aplicar, en concordancia con la normativa vigente.

12. CONDUCTAS GRAVES CONTRA EL SISTEMA

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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:

12.1. 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-

12.2. 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.

13. 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 Policía y Convivencia y en el Código Penal, sino también de las acciones civiles que procedan en su contra.

14. BICICLETAS Y OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIOS

14.1. Uso de la Bicicleta

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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 sujetos de su mano y por encima del piso, con precaución y diligencia para no hacer daño o incomodar a los demás usuarios. Circular en dichos medios de transporte dentro del Sistema, está prohibido.

14.2. Protocolo o medidas de uso de los ciclo parqueaderos

Para poder usar los cicloparqueaderos el usuario del Sistema debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los usuarios deben llegar hasta el Portal o Estación donde haya un cicloparqueadero.
- Deben ubicar las taquillas de la estación y comprar su tarjeta de viaje.
- Deben ubicar la barra de control de acceso al cicloparqueadero e ingresar al Sistema con su bicicleta en mano.
- Si es la primera vez que el usuario usa los cicloparqueaderos, debe registrarse con cédula y tarjeta de propiedad de la bicicleta. Con esta información el personal de vigilancia le brindará una etiqueta con un código de barras que debe adherirle a la bicicleta en un lugar visible y accesible para su lectura y control
- Una vez registrado el usuario, para ingresar al Sistema TransMilenio, el personal de vigilancia hará uso de la etiqueta y pedirá la cédula cuando lo considere pertinente.
- En caso de deterioro de la etiqueta el usuario puede solicitarla nuevamente sin ningún costo al personal de vigilancia, sin que para ello medie requisito adicional.
- El usuario debe parquear su bicicleta y asegurarla con su propia cadena, candado y demás elementos de seguridad.
- Debido a que los cicloparqueaderos son un servicio gratuito que brinda TRANSMILENIO S.A., es indispensable que cada usuario retire su candado y cadena de seguridad una vez haya hecho uso del mismo, esto con el fin de garantizar el servicio a otros usuarios.
- En caso de encontrar candados en los módulos sin que haya una bicicleta, TRANSMILENIO S.A., tiene la potestad para retirarlos y disponer de ellos si lo considera necesario.
- Una vez guardada la bicicleta, cada usuario debe dirigirse a las plataformas para ingresar al bus que lo llevará a su destino.
- Solo está autorizado para recoger la bicicleta, quien registro su ingreso, nadie diferente a este puede hacerlo.
- La bicicleta que permanezca por más de 30 días hábiles en los cicloparqueaderos de los que dispone el Sistema TransMilenio se considerara en abandono, por tal motivo, será

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

puesto a disposición de las autoridades competentes, siendo el propietario el responsable por los costos que incurra TRANSMILENIO S.A., o sus concesionarios, en el traslado del bien.

- m. El uso de los cicloparqueaderos es exclusivo para usuarios con bicicletas, bicicletas con pedaleo asistido y bicicletas adaptadas para personas con movilidad reducida.

Parágrafo: El Sistema Transmilenio, facilita a título gratuito el estacionamiento para bicicletas y el mismo no constituye contrato de depósito, por tanto, TRANSMILENIO S.A., no asume responsabilidad por daños, pérdidas parciales o totales de las bicicletas parqueadas a título gratuito. La seguridad de las bicicletas es responsabilidad exclusiva del propietario.

15. USO DEL TRANSMICABLE

15.1. Plan de embarque

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

- Cruzar sólo por los puntos indicados para peatones -cebras, túneles, puentes, etc.-
- 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.
- Estar atento (a) a la estación a la cual se dirige y baje de la cabina únicamente en la zona de desembarque, si la cabina pasó de la zona de desembarque a la zona de embarque, está totalmente prohibido bajar.
- No arrojar basura dentro del sistema, ni por fuera de la cabina, debiendo depositarla en los lugares dispuestos para ello.
- Seguir las señales de “conserva su derecha” indicadas en las escaleras para evitar interrumpir el paso de otras personas.
- Avanzar siempre hacia su destino rápidamente y sin obstruir a las demás personas.
- Abstenerse de traspasar las cintas retráctiles que pueda hallar en su camino y que le indiquen la dirección de las filas.
- Hacer el desembarco en todos los casos, en la zona designada para esta operación

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- i. Respetar a los usuarios con movilidad reducida quienes podrán ser asistidos por agentes de servicios de atención en vía durante las operaciones de abordaje y desembarque, dándoles prioridad sobre el resto de las personas.
- j. Respetar el uso prioritario de rampas y ascensores para los usuarios con movilidad reducida y por lo tanto las demás personas estarán en la obligación de permitir su uso y ceder el paso a quienes tengan limitaciones para su movimiento.
- k. Ubicarse siempre detrás de la línea amarilla en las zonas de embarque, teniendo especial cuidado con los menores en esta zona.

15.2. Prohibiciones especiales

Aparte de las demás prohibiciones señaladas en el presente Manual, 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. Sacar alguna extremidad de la cabina.
- e. Balancearse, saltar, hacer movimientos bruscos dentro de la cabina.
- f. Ingresar a las cabinas en mayor número de personas a la capacidad autorizada, esto es diez (10) personas
- 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. Poner los pies en las sillas del frente.
- l. Apoyarse o sujetarse de las puertas de las cabinas o de cualquier otro elemento prohibido dentro del TransMiCable.
- m. Fumar, escupir o realizar cualquier otro acto insalubre en las cabinas e instalaciones del TransMiCable.
- n. Circular sobre bicicletas, monopatines, patines o similares dentro de las instalaciones.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- o. Circular en sentido contrario a las indicaciones de la señalización de la estación.
- p. Correr sin causa justificada por las instalaciones del TransMiCable.
- q. Transitar por las zonas prohibidas para personal no autorizado
- r. 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 los 60 cms de altura, excepto los coches de bebés o sillas de ruedas.
- s. Intentar entrar o salir de las cabinas fuera de las zonas habilitadas expresamente para tal efecto.
- t. Impedir o forzar el mecanismo de apertura y cierre de las puertas de las cabinas.
- 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 señales y carteles ubicados en las instalaciones.
- bb. Utilizar drones en cualquier parte del sistema lo que incluye: portales, estaciones, línea y/o cabinas

15.3. Medidas de Seguridad preventiva

Los usuarios del Transmicable tendrán en cuenta las siguientes medidas de seguridad preventiva:

- a. Conservar la derecha, al caminar dentro del Sistema. Si necesita detenerse, deberá hacerlo en el costado derecho y por el menor tiempo posible.
- b. Ir sentado/a en todo momento

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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

15.4. 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. Evacuar por los senderos indicados por las señales de emergencia
- c. En ningún caso devolverse o regresar a la zona donde se ha presentado la situación de emergencia
- d. Si es su cabina la que se ha quedado parada o presenta movimientos bruscos, conserve la calma y espere a que el personal de operación le indique las medidas que se tomarán para regresarlo a la estación.
- e. 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.

16. MEDIOS DE PAGO

16.1. Clases de medios de pago

El medio de pago a utilizar en el Sistema Integrado de Recaudo será 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.

- a. Acceder a beneficios tarifarios y subsidios, con el cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente.
- b. Beneficio de protección de saldo en caso de pérdida o hurto

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 éste 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 del beneficio de crédito de viaje según lo establecido por la empresa TRANSMILENIO S.A.. Además, cuentan con el beneficio de protección de saldo en caso de pérdida o hurto, el cual debe ser reportado oportunamente por el usuario.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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 los puntos externos de venta y carga. No cuenta con los beneficios de:

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

Parágrafo. El usuario que posea una tarjeta personalizada, en caso de pérdida o robo, deberá comunicarse con la línea de atención: 4823304 y/o línea 195 para solicitar el bloqueo del medio de pago y obtener el beneficio de protección del saldo, que se realiza una vez finalizada la operación del día en el que se reporte la novedad.

16.5. Deberes del usuario frente al medio de pago

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

- Responsabilizarse de su cuidado y manejo apropiado.
- Verificar las condiciones físicas de la tarjeta y el saldo existente en la misma.
- Adquirir su tarjeta o medio de pago única y exclusivamente en los puntos autorizados.
- Realizar la recarga del medio de pago única y exclusivamente en los puntos autorizados.
- Comprobar el saldo de la tarjeta en las terminales de consulta antes de hacer uso de la misma.
- Verificar su saldo después de realizar una recarga en su medio de pago.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- 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.

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

16.6. 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 usuarios que no disponen de saldo o de su medio de pago para acceder a los servicios del Sistema.
- b. Tarifas diferenciales y subsidios por interpuesta persona – Fraude a subsidios-:
 - o Consiste en reclamar una tarifa diferencial o subsidio para que lo use una persona diferente al beneficiario.
 - o Reventa de viajes o transbordos afectando los ingresos del Sistema.
- c. Alteración del sistema de validaciones – Medios de pago fraudulentos-: Consiste en acceder al Sistema o intentar hacerlo con medios de pago que no presentan reducción del saldo, violentando la plataforma tecnológica del sistema de recaudo.
- d. Alteración 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 cual se generan varias tarjetas con un mismo serial para habilitar el acceso al sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Parágrafo Primero. Las autoridades competentes o el personal autorizado por TRANSMILENIO S.A., 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 16.7 y 16.8 del presente Manual.

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

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

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

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

16.8. Restricción de reexpedición de medios de pago

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

17. DISPOSICIONES FINALES

17.1. Implementación

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

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 de la Entidad.

17.2. Divulgación y pedagogía interna

El presente Manual del Usuario del 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 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 SITP.