

RESOLUCION N° 056 del 05 de junio de 2024

"Por medio del cual se deroga la Resolución No. 173 del 4 de diciembre de 2019, y se adopta el Manual del usuario del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."

LA GERENTE DE TRANSCARIBE S.A.

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y estatutarias y, especialmente, de las que le otorga el artículo 92 de la Ley 489 de 1998, y

CONSIDERANDO:

Que **TRANSCARIBE S.A.** es una Sociedad por Acciones entre Entidades Públicas, constituida con aportes públicos, autorizada por medio del Acuerdo N° 004 del 19 de febrero de 2003 del Concejo Distrital de Cartagena, dotada de Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y capital independiente, y constituida por medio de Escritura Pública, número 0654 de Julio 15 del 2003 ante la Notaría Sexta del Círculo de Cartagena.

Que, de acuerdo a sus estatutos, en desarrollo de su objeto social, **TRANSCARIBE S.A.**, podrá desarrollar las siguientes funciones: "5.1. **FUNCIONES.** 5.1.1. "La ejecución, directamente o a través de terceros, de todas actividades previas, concomitantes y posteriores, para construir, operar y mantener el Sistema Integrado de Transporte Masivo de pasajeros del Distrito de Cartagena y sus respectivas áreas de influencias"; 5.1.2. "La construcción y puesta en funcionamiento del Sistema Integrado de Transporte Masivo comprenderá el diseño operacional y la planeación del mismo y todas las obras principales y accesorias necesarias para la administración y operación eficaz y eficiente del servicio de transporte masivo de pasajeros, comprendiendo los mecanismos de información al usuario, las estaciones, los parqueaderos y la construcción y adecuación de todas aquellas zonas definidas como componentes del Sistema Integrado del Transporte Masivo, las cuales podrán realizar directamente o a través de terceros".

Que el artículo 2° de la Constitución Política establece que "Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica política y administrativa y cultural de la nación y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo".

Que el artículo 24° de la Constitución dispone que "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...".

Que el artículo 365 superior establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y a este le corresponde garantizar su prestación eficiente a todos los habitantes.

R

Que el artículo 2° de la Ley 105 de 1993 señala que, por su carácter de servicio público, la operación del transporte público estará bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación, en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad.

Que el artículo 02 de la Ley 105 de 1993 establece como principios rectores del transporte: "a) El de la intervención del Estado, conforme al cual corresponde al Estado la planeación control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas. b) El de la libre circulación que establece que de conformidad con los artículos 24 y 100 de la Constitución Política toda persona puede circular libremente por el territorio nacional, el espacio aéreo y el mar territorial con las limitaciones que establezca la Ley y c). El principio conforme al cual, la seguridad de las personas constituye una prioridad para el Sistema y el Sector Transporte."

Que el transporte es un servicio público esencial, según se desprende de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 y en los artículos 5 y 56 de la Ley 336 de 1996.

Que en atención a lo anterior, el numeral 2 del artículo 3° Ibidem., señala que la operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, el cual ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad y que existirá un servicio básico de transporte accesible a todos los usuarios; que se, permitirán de acuerdo con la regulación o normatividad, el transporte de lujo, turístico y especial, que no compitan deslealmente con el sistema básico.

Que lo señalado en las normas antes citadas, ha sido reiterado en diferentes sentencias, tales como:

i) La sentencia T-604 DE 1992, de la Corte Constitucional, que señaló:
"A nivel del individuo, el transporte es un instrumento de efectividad de los derechos fundamentales... "

ii) La Sentencia T-595 de 2002, cuando dispuso que:
"la libertad de locomoción es de capital importancia por cuanto es una condición para el goce efectivo de otros derechos fundamentales".

iii) Todo lo anterior reiterado en la Sentencia C-033 de 2014, donde indicó que:
"el transporte público comporta un carácter esencial al permitir materializar y ejercer libertades fundamentales como la de locomoción... "

Que el Estatuto General de Transporte, Ley 336 de 1996, le otorga en el artículo 5ª al servicio de transporte la categoría **de servicio público esencial**, indicando que estará bajo la regulación del Estado, que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.

Que el Capítulo 2, Sección 1 del decreto 1079 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte"*, regula el servicio público de transporte masivo de pasajeros. Específicamente el artículo 2.2.1.2.1.2. define el transporte masivo de pasajeros como el servicio que se presta a través de una combinación organizada de infraestructura y equipos, en un sistema que cubre un alto volumen de pasajeros y da respuesta a un porcentaje significativo de necesidades de movilización.

Que el artículo 981 del decreto 410 de 1971 actual Código de Comercio, subrogado por el artículo 1 del Decreto extraordinario 01 de 1990, define el transporte como *"un contrato por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y entregar éstas al destinatario. (...)"*

Que la Ley 361 de 1997 reza en su artículo 46° *"Que la accesibilidad es un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado y por lo tanto deberá ser tomada en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de dichos servicios. El Gobierno reglamentará la proyección, coordinación, y ejecución de las políticas en materia de accesibilidad y velará porque se promueva la cobertura nacional de este servicio"*.

Que la ley 769 de 2002 expidió el código Nacional de Tránsito Terrestre, estableciendo normas que rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público.

Adicionalmente el artículo 2° de la citada ley, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 361 de 1991, establece que la Accesibilidad es una condición esencial de los servicios públicos que permite en cualquier espacio o ambiente exterior o interior el fácil disfrute de dicho servicio por parte de toda la población.

Que la Ley 489 de 1998 preceptúa que *"Las entidades y organismos de Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión en concordancia con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión pública"*.

Que TRANSCARIBE S.A. suscribió contratos concesión para la operación y explotación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros de las porciones No. 1, y 3; y asumió la operación de la Proción No. 2, en razón a la imposibilidad de adjudicar el Contrato de Concesión. y teniendo en cuenta que le corresponde al Estado garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos, manteniendo su regulación, control y vigilancia, siempre que el servicio sea requerido; si los particulares no concurren a su prestación, el Estado debe intervenir para garantizarlos.

Que 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 Masivo - SITM, 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 TRANSCARIBE S.A., cumplir y hacer cumplir de sus

empleados, agentes, dependientes contratistas o subcontratistas, los manuales, normas y reglamentos vigentes o que llegue a expedir TRANSCARIBE S.A., y en forma expresa cumplir y hacer cumplir al régimen sancionatorio previsto.

Que en virtud de los contratos de concesión, **TRANSCARIBE S.A.**, es el titular del sistema de transporte, y en tal calidad le compete la planeación, gestión y control del mismo, por lo que tiene la facultad de establecer los Manuales y Reglamentos a los que se sujetarán los Concesionarios en la prestación del servicio público masivo 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.

Que la ley 1801 del 29 de julio de 2016 expidió el Código Nacional de seguridad y convivencia ciudadana estableciendo las reglas de comportamiento de los pasajeros y/o usuarios de los diferentes medios de transporte terrestres.

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

Que, con el propósito de garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio de Transporte Público Masivo de Pasajeros, y a la necesidad de contar con una herramienta útil y practica a través de la adopción de unas normas de comportamiento al interior del Sistema que permita a los usuarios del Sistema TRANSCARIBE el acceso a un servicio seguro y oportuno, se expidió la resolución No. 173 de 4 de diciembre de 2019, constitutivo del Manual del Usuario del SITM Cartagena y su área de influencia.

Que teniendo en cuenta los cambios en el servicio de transporte en la ciudad de Cartagena, y el Área de influencia o zona de influencia, y que estos generan nuevas necesidades sociales, económicas y culturales, que deben ser tenidas en cuenta; se requiere la revisión del Reglamento del Usuario vigente, para mantener buenas prácticas de convivencia dentro de las instalaciones y vehículos del Sistema.

Que, por lo anterior, y transcurridos 4 años de vigencia desde la expedición de la última versión del manual del usuario, se hace necesario expedir una nueva reglamentación que derogue la anterior, y se expida a la luz de las normas contempladas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, ley 1801 de 2016, y demás concordantes y vigentes

Que en consideración a lo anteriormente expuesto.

RESUELVE.

ARTÍCULO PRIMERO: Expedir y adoptar el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Masivo de la ciudad de Cartagena- Transcaribe de conformidad con las siguientes disposiciones:

MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA TRANSCARIBE

14

129

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE CARTAGENA TRANSCARIBE

En este manual se describen los comportamiento, recomendaciones e instrucciones y se suministra información sobre cómo utilizar el Sistema Integrado de Transporte Masivo de la Ciudad de Cartagena, Transcaribe. Este manual representa para el usuario, y demás actores involucrados en el servicio, una guía de buen uso y comportamiento al interior de todos los escenarios que componen el SITM Transcaribe.

Objetivo: Definir los comportamientos adecuados que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo, Transcaribe S.A., deben tener al momento de relacionarse con el Sistema, para una buena convivencia con los demás. A medida que los usuarios tengan mayor claridad sobre sus derechos y deberes, restricciones y sanciones, será más fácil su uso. Esta estandarización de comportamientos y sus consecuencias son una herramienta útil para que Transcaribe agilice la respuesta ante diferentes situaciones que se presentan en la operación diaria del Sistema y sean susceptibles de revisión mediante la manifestación de peticiones, quejas, reclamos u otro tipo de comunicaciones con la entidad.

CAPÍTULO 1. GENERALIDADES

CLAUSULA 1. OBJETO. El presente reglamento contiene medidas y condiciones de seguridad, de convivencia, de cultura ciudadana, y aplicará en la estadía, circulación y uso de la infraestructura de transporte de TRANSCARIBE. Igualmente, el reglamento integrará el contenido del contrato de transporte entre el usuario y TRANSCARIBE S.A.

La estadía, circulación, uso de la infraestructura de transporte Masivo de TRANSCARIBE., así como el contrato de transporte y el tránsito de personas se rigen, además, por los reglamentos y disposiciones de seguridad y de operaciones vigentes en el Sistema, que se dicten para el efecto. En los casos no previstos, se regirá por las disposiciones contenidas en las diferentes normas establecidas para los medios de transporte y afines, así como por las disposiciones contenidas en el Código Civil, Código de Comercio, Código Nacional de Tránsito y disposiciones de tránsito y transporte aplicables, Código Penal, Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que las aclaren, modifiquen o complementen. Con base en estas disposiciones, se determinarán los deberes, derechos, restricciones y responsabilidades entre los usuarios y TRANSCARIBE S, A.

CLAUSULA 2. DEL CONTRATO DE TRANSPORTE. El Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena, Transcaribe, está al servicio de todas aquellas personas que tengan necesidad de movilizarse en las rutas troncales, pretroncales, alimentadoras y complementarias, donde tenga cobertura el Sistema. Todas las personas que utilicen este servicio deben respetar y acatar las normas incluidas en esta reglamentación.

Parágrafo 1°: Será considerado **usuario del Sistema** aquella persona que al sistema pague su pasaje mediante medio de pago valido por la entidad.

Parágrafo 2º: El contrato de transporte se perfecciona con el acuerdo de las partes, para estos efectos, se perfeccionará cuando el pasajero valide el medio de pago en los equipos validadores, u otro medio dispuesto por la entidad, y se ejecutará durante su viaje y hasta el momento en que cruce las barreras o mecanismos de control de salida dispuestos por TRANSCARIBE S.A.

CAPITULO 2: DEFINICIONES GENERALES

Para la aplicación e interpretación de este manual, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Bicicleta plegable: Es un vehículo tipo bicicleta que incorpora en su diseño mecanismos y accesorios que facilitan su doblado, haciendo que ocupe menos espacio cuando no se encuentra en uso.

Demanda: Es el número de pasajeros que necesita movilizarse en una ruta o un sistema de rutas y en un período de tiempo.

Infraestructura: Es el conjunto de bienes como corredores, estaciones, buses (vehículos), bienes muebles, inmuebles, obras de infraestructura, equipos, tecnología, redes de comunicaciones, y el espacio público que se integra a la prestación del servicio público de Transporte Masivo de Pasajeros en el Distrito de Cartagena.

Infractores: Son todas aquellas personas que trasgredan o vulneren lo regulado en el presente manual.

Matriz de transbordos: La matriz de transbordos es una representación tabular que muestra las posibles conexiones o intercambios de pasajeros entre diferentes rutas o líneas de transporte público. En esta matriz, se identifican las rutas en las filas y columnas, y se indican las posibles transferencias o transbordos entre ellas lo que genera cobro y lo que no, a lo que llamamos integración tarifaria.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

PMR: Puerta para usuarios con movilidad reducida. Puerta de acceso preferencial para usuarios con discapacidad física temporal o permanente.

Recarga: Es la posibilidad que tienen los usuarios de ingresar dinero a la tarjeta de Transcaribe.

Ruta: Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado y unas características en cuanto a horarios, frecuencias, punto de parada en vía o estaciones previamente establecidos y demás aspectos operativos.

Rutas alimentadoras: Son las encargadas de transportar a los usuarios desde los barrios o cuencas alimentadoras hacia estaciones y terminales de transferencia para continuar su viaje en las rutas troncales y pretroncales. Operan con buses tipo padrón y busetón dependiendo del nivel de demanda y las condiciones de la infraestructura.

Rutas complementarias: Son aquellas que cubren zonas y pares origen-destino de la ciudad que no están cubiertos por las demás rutas del Sistema. Estas rutas integran tarifariamente con las demás rutas. Operan con buses tipo busetón.

Rutas pretroncales: Son las encargadas de transportar a los usuarios por las principales vías de la ciudad desde los barrios principalmente hasta el centro de la ciudad. Son operadas principalmente por padrones. Estas rutas se caracterizan por que en algún momento de su ruta entran a la vía troncal pero no es su vía exclusiva.

Rutas Troncales: Son las encargadas de transportar a los usuarios desde las terminales de transferencia hasta las estaciones de parada a lo largo de los corredores troncales,

circulando por carriles exclusivos o preferenciales con tránsito mixto y con integración física, operacional y tarifaria como principal elemento del sistema. Operan con buses tipo articulado y padrón dependiendo del nivel de demanda.

SITM: Sistema integrado de Transporte Masivo. Es el conjunto de infraestructura, equipos, sistemas, señales, paraderos, vehículos, estaciones e infraestructura vial destinadas y utilizadas para la eficiente y continua prestación del servicio público de transporte de pasajeros en un área específica.

Taquilla: Es el espacio físico en el cual se realiza la recarga o venta de los medios de pago necesarios para acceder al sistema Transcaribe.

Tarifa: Es el valor que pagan los usuarios por la utilización del servicio público de transporte.

Tarjeta Inteligente Sin Contacto (TISC): Consiste en el medio de pago utilizado en el SITM – Transcaribe recargable personalizada o no para constatar el pago de la tarifa usuario.

TMR: Tarjeta de Movilidad Reducida. Es una tarjeta para personas con movilidad reducida: en sillas de ruedas, muleta canadiense o bastón y/o caminadores. Con esta tarjeta, los usuarios que tengan esta condición física tendrán rápido y fácil acceso o salida de las estaciones.

Transporte Masivo: Es la actividad de transporte de pasajeros de forma masiva y organizada, de conformidad con lo establecido en la ley.

Transbordo: Durante la ejecución de un viaje, que tiene un origen y un destino establecido, consiste en el cambio de servicio o de ruta. El cambio de servicio o ruta se puede realizar en un espacio físico (estación, paradero, terminal de transferencia o portal) o bien puede requerir para el ingreso a la nueva ruta la validación de la tarjeta inteligente sin contacto.

Usuario: Es aquella persona que usa habitualmente un servicio.

Validaciones: Es el efecto que en el Sistema Transcaribe se presenta cuando un usuario presenta su medio de pago en las barreras de Control de acceso.

CAPITULO 3. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Transbordos: Los usuarios del Sistema Transcaribe podrán realizar transbordo en las diferentes rutas y servicios de operación de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- Cada usuario debe tener su tarjeta para que su transbordo no tenga costo adicional. Si es mayor de dos (2) años o mide más de 80 centímetros de estatura, deberá pagar el pasaje, por lo que también deberá tener su tarjeta. (Ver numeral 5.4 de este manual).
- Los transbordos se pueden hacer entre diferentes rutas alimentadoras, Pretroncales y complementarias y entre estas últimas, y entre rutas alimentadoras, pretroncales y complementarias y troncales y viceversa, en puntos definidos donde se tenga una integración física entre rutas, definidas en la **Matriz de Transbordos del Sistema**. De igual forma, el número máximo de transbordos actual es de hasta tres (3) no pagos entre las diferentes rutas del Sistema, estaciones y portal.
- El tiempo máximo para realizar transbordos es de 90 minutos (1 hora 30 minutos) – ventana de tiempo (siempre que el usuario realice el transbordo en los puntos de integración física entre rutas o se encuentre en zona paga al interior del Sistema) con excepciones o restricciones que determine la

Dirección de Operaciones del Sistema. Para la ruta complementaria C001: Ciudadela 2000-Manga-Centro la ventana de tiempo será de 120 minutos (2 horas) de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

- Los transbordos serán efectivos siempre que el usuario se traslade en un mismo sentido nunca de ida y regreso a un mismo punto o a otro cercano al origen de su viaje).
- Transcaribe cuenta con una matriz de transbordos que especifica los puntos válidos para realizar los transbordos.
- Error en la matriz de transbordos. Los usuarios que hayan tenido un doble cobro en una integración válida en la matriz podrán realizar el reclamo a través de los canales de atención al usuario a fin de recibir orientación, análisis y respuesta.
- Error en la asignación. Cuando el usuario identifica en la historia de su tarjeta un doble cobro o cobro de integración permitida, podrá realizar el reclamo ante Centro de Atención al usuario o a través de los canales de atención oficiales de la entidad.
- Solicitudes relacionadas con el recaudo: El Centro de atención al usuario CAU atenderá las siguientes solicitudes de los usuarios:
 - **Recambio:** Se refiere al cambio de una tarjeta defectuosa sea esta personalizada o no, en donde al momento de creación de la solicitud se le hace entrega de una nueva tarjeta en reemplazo de la mala, quedando pendiente el análisis del historial de esta tarjeta para el traspaso de saldo que presente.
 - **Reposición:** consiste en bloquear permanentemente la tarjeta y traspasar el saldo de la tarjeta bloqueada a una nueva que traiga el Cliente
 - **Personalización:** Proceso por el cual se asocia al usuario y número de su identificación la cuenta o tarjeta del sistema permitiendo que este pueda optar en caso de pérdida o robo, a la reposición de esa tarjeta y al posterior traspaso del saldo de la tarjeta de origen hacia una nueva tarjeta entregada por el usuario mediante una solicitud de Reposición de Tarjeta Personalizada.
 - **Reclamo:** La creación de una solicitud de Reclamo es el registro, análisis y resolución de un incidente relacionado con la tarjeta, ya sea de tipo carga, uso u otro.
 - **Bloqueo:** Declarando el motivo el bloqueo puede realizarlo el mismo usuario en el portal del usuario o a través de solicitud personal o por canales de información.
 - **Desbloqueo:** solicitud a cargo del usuario portador de la tarjeta responsable de su bloqueo.

4

K9

- Los reclamos por incidentes asociados al recaudo tipo uso, carga u otro deben ser interpuestos en un plazo no mayor a 90 días después de ocurridos toda vez que este es el periodo de consulta de la vida de tarjeta.

3.2 Servicios de cierre: Todas las rutas del Sistema cuentan con un último servicio al final de la operación, para llevar a los usuarios hasta sus destinos, así como las conexiones para conectar los últimos despachos de troncal con los de la alimentación.

El Centro de control (CCO) tomará decisiones con respecto a cualquier servicio adicional durante el cierre en caso de ser requerido y previa evaluación de la situación.

3.2.1. Cierres por Contingencia de Estaciones: se llevará a cabo siempre y cuando existan instrucciones expresas de la alcaldía, gerencia de Transcaribe o cuando existan bloqueos en la troncal que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros que entran a las estaciones.

3.3. Sillas preferenciales: En todos los buses del Sistema hay sillas azules de uso preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños de brazos y personas con discapacidad o necesidades especiales de movilidad, menores de edad (sujetos de especial protección).

Todas las sillas en los vehículos del sistema están habilitadas para uso de sus usuarios sin distinción a excepción de un usuario con las características descritas le requiera, en tal caso quien ocupa la silla debe cederla de manera voluntaria.

3.4. Ingreso de usuarios con bicicletas eléctricas o bicicletas plegables. El uso de estos medios complementarios de transporte será regulado por el sistema. Su autorización estará sujeta a consideración del departamento de operaciones a solicitud de ingreso regular expresa del usuario frecuente.

Para permisos de acceso, la solicitud deberá ser sometida a análisis inmediato de Centro de Control.

3.5 Pago de pasaje de niños: Los niños menores de dos (2) años de edad están exentos del pago del pasaje, así como los que no hayan superado el metro (1 m) de estatura de estatura.

3.6 Ingreso a buses del sistema por usuarios con discapacidad. Se autoriza el ingreso a los vehículos del sistema por puerta lateral (plataforma de acceso para personas con discapacidad) a aquellos usuarios que utilicen ayudas técnicas de desplazamiento dentro de las cuales se encuentran sillas de ruedas, bastones ortopédicos, andadores o caminadores, entre otros.

El usuario debe contar con el soporte medico respectivo para la utilización de la misma, y al ingresar al vehículo deberá validar su pasaje o integración cumpliendo con los deberes en el sistema.

3.6.1. Ingreso a buses alimentadores por Puerta 2: se llevará a cabo esta acción siempre y cuando exista una amenaza de peligro por vandalismos que puedan ocurrir con los operadores y contra los buses por evitar la evasión.

CAPÍTULO 4. DERECHOS DEL USUARIO

4.1 Los usuarios del SITM Transcaribe tienen derecho a recibir el servicio en condiciones de calidad, eficiencia y seguridad.

4.2 Centro de Atención al usuario y demás canales de atención: El usuario tiene derecho a recibir respuesta a su petición, queja o reclamo de acuerdo con la Ley, también tendrá la oportunidad de hacer seguimiento a su caso a través de un número de radicado que le dará la Entidad al momento de interponer su PQR.

El Sistema Transcaribe cuenta con un Puntos de Atención personal al usuario (CAU) para recibir las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.R.S.D.) de la comunidad, relacionados con el SITM, sus servicios y colaboradores, ubicados al interior del Sistema.

Además del CAU, el usuario cuenta con los siguientes canales de atención:

- Oficina de Atención al usuario sede administrativa – Ente Gestor
- Taquillas activas de estaciones Troncales
- Página web www.transcaribe.gov.co
- Correo electrónico pqr@transcaribe.gov.co
- Línea WHATSAPP CAU 3332206769
- Oficinas de Gestión Social de los Concesionarios de la operación (Patio portal)
- canales de atención dispuestos por el operador de recaudo.

4.3 Medio de pago Tarjeta Transcaribe: Para acceder al Sistema Transcaribe, todo usuario debe adquirir la tarjeta Transcaribe al costo estipulado por la Entidad. La tarjeta es recargable en estaciones y puntos de pago externos por valor desde cien (\$100) pesos hasta ciento veinte mil (\$120.000) pesos. Transcaribe no cambia tarjeta por deterioro; su cuidado es responsabilidad del dueño o portador.

Parágrafo: Las recargas, tendrán una vigencia máxima de un año (12 meses). Es decir, una vez se cumpla este término (de forma continua), los saldos con que cuenten las tarjetas no podrán ser utilizados, ni recuperados por el usuario.

Lo anterior, sin perjuicio que la tarjeta haya sido personalizada. Dichos saldos, serán trasladados al fondo de contingencias del SITM. Esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido contractualmente, con los concesionarios.

4.4. 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 medio de pago o realizar su recarga en los sitios autorizados por Transcaribe S.A

- d) Comprobar el saldo de la tarjeta en la página web o en el portal del usuario.
- e) Revisar la recarga realizada y el cambio de dinero a que tiene derecho, antes de retirarse del punto de venta.
- f) Si evidencia alguna inconsistencia realizar el reclamo de manera inmediata en el Centro de atención al usuario CAU y/o radicar la queja a través de los canales establecidos por TRANSACRIBE S.A. para tales fines.

4.5. Personalización de Tarjeta Transcaribe: Todos los usuarios pueden personalizar su tarjeta en el Centro de Atención al usuario e itinerantemente en Estaciones y puntos de personalización gestionados con el concesionario de recaudo.

Transcaribe atenderá solicitudes de jornadas de personalización a través del canal pqr@transcaribe.gov.co, los requisitos del lugar deberán incluir como mínimo espacio idóneo para el personal y puntos de acceso a internet.

4.6 Beneficios de la personalización de Tarjeta Transcaribe.

- La Tarjeta queda registrada en el sistema con todos los datos personales del usuario.
- La Tarjeta queda asociada al número de su documento de identidad.
- En caso de pérdida, la personalización permite bloquear la tarjeta llamando a línea de atención al usuario del operador de recaudo o cualquiera de las taquillas troncales activas en los horarios de atención. Así, luego de comprar una nueva tarjeta, puede recuperar el saldo. La personalización es requisito obligatorio para poder recuperar el saldo.
- El usuario puede solicitar los extractos de su tarjeta personalizada para ver los detalles de movimientos de rutas, recargas y débitos.

Nota: Los anteriores beneficios estarán sujetos a las prerrogativas adoptadas por el operador de recaudo.

4.7 Respeto: Los usuarios del sistema tienen derecho a ser tratados con respeto por el personal de TRANSCARIBE S.A.

4.8. Transporte de animales domésticos de compañía tipo mascotas, animales de asistencia y mascotas de soporte emocional: El usuario puede viajar con su mascota, la cual que debe ir en guacal, contenedor, cartera o jaula adecuada para el tipo de animal doméstico portando los certificados vigentes de vacunación.

Las personas ciegas pueden viajar con su perro lazarillo y deberá portar los documentos que certifiquen su condición de lazarillo, de igual manera deberá hacerlo el usuario que viaje con mascota de soporte emocional, esta documentación puede ser solicitada por representantes de Transcaribe si a su criterio la mascota viene en condiciones que puedan amenazar la seguridad del vehículo o estación o representen una amenaza para otros usuarios.

4.8.1. Regulación del porte:

Se permite el ingreso de mascotas siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Se permite el ingreso de usuarios en la infraestructura del SITM, con animales domésticos de compañía tipo mascota, atendiendo a lo dispuesto por la Corte Constitucional en la sentencia C-439 de 2011 y la Ley 1801 de 2016.
- b. Las tallas de los animales deben ser pequeñas y/o medianas. (Que no supere estatura entre los 30 y 60 cm)
- c. Los animales deben ser trasladados en guacal, bolso de transporte, contenedor o jaula que tengan una construcción lo suficientemente sólida para contener el animal en forma segura, que impida que la mascota pueda escaparse y garantice las condiciones de salubridad y aseo del Sistema.
- d. El tamaño del guacal, bolso de transporte, contenedor o jaula no podrá superar los 60 cm por cada lado.
- e. Una persona no podrá transportar más de un guacal, bolso de transporte, contenedor o jaula, a la vez.
- f. El dueño o poseedor de la mascota se hace responsable de su bienestar, lo mismo que de los perjuicios que pueda ocasionar a terceros.
- g. En caso de que el dueño, poseedor o tenedor sea un menor de edad, deberá ir acompañado de un adulto responsable.
- h. El dueño o poseedor del animal, deberá garantizar el buen estado de salud y correcto comportamiento de este dentro del Sistema.
- i. El dueño o poseedor no podrá transportar a la vez con la mascota, paquetes o bolsos de mediano o gran tamaño.
- j. Una persona, no podrá transportar más de una (1) mascota a la vez y por trayecto.
- k. Los animales no deberán ocupar los asientos del vehículo destinados para los usuarios

Parágrafo 1: Los ejemplares caninos de manejo especial sólo pueden ser llevados por un mayor de edad, deben ingresar con collar y bozal, manteniéndolos puestos durante todo el viaje.

R

El Artículo 126 de la ley 1801 de 2016 modificado por el artículo 7 de la ley 2054 de 2020 dispone que "Se consideran ejemplares caninos de manejo especial aquellos que presenten una o más de las siguientes características"

1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o les hayan causado la muerte a otros perros.
2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.
3. 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.

4.8.2 Aspectos a tener en cuenta por el ingreso de animales domésticos o mascotas.

- ✓ Los animales domésticos que ingresen a los vehículos no deben ser ubicados en las sillas.
- ✓ El propietario, poseedor, tenedor, o cuidador debe recoger los excrementos de los animales domésticos o mascota.
- ✓ El propietario, poseedor, tenedor, o cuidador debe impedir que el animal doméstico deambule sin control en los buses, estaciones y portal.
- ✓ El propietario, poseedor, tenedor, o cuidador
- ✓ No pueden ser alimentados en el Sistema ni tener en el guacal o contenedor, recipientes o paquetes que contengan alimentos sólidos o líquidos.

Parágrafo 2º. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 127 de la ley 1801 de 2016 el cual establece que "El propietario o tenedor de un canino de manejo especial, 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.

En ese orden de ideas, el dueño o tenedor de la mascota es responsable de cualquier daño generado por el animal a la infraestructura, buses o a los demás usuarios, esto incluye limpiar cualquier tipo de suciedad producida por la mascota.

4.9. Transporte de paquetes: Cada usuario puede llevar un solo paquete, de dimensiones no mayores a 50 x 80 cm (excepto equipajes de mano o maletas de viaje con destino a terminales o aeropuertos). El paquete transportado no debe contener líquidos, animales, armas, material inflamable, tóxico, ni peligroso para los demás usuarios, para el personal de Transcaribe y/o para la infraestructura y buses del Sistema.

El transporte de alimentos o compras de canasta familiar debe cumplir con el debido empaque de manera tal que no deje residuos ni líquidos que puedan ocasionar accidentes

a otros usuarios. El tamaño de carga de estos no debe sobrepasar las dimensiones anteriormente nombradas y en todo caso no puede ser dispuesto en lugar de la estación o vehículo que entorpezca la circulación de los usuarios.

4.10. Atención: En caso de accidentes y/o incidentes, ocurridos en los Autobuses del Sistema, los usuarios tienen derecho a la atención correspondiente, incluidas en las pólizas de seguro de los vehículos, ajustadas a las exigencias de la norma. En todo caso el usuario tiene derecho también a renunciar a la atención y a reclamaciones.

En caso de caídas de ocupante o atrapamientos, reportar al operador e informar inmediatamente si requiere atención médica.

En caso de accidentes, no abandonar el lugar hasta que sea atendido el caso por personal del Sistema de las áreas de seguridad vial o la autoridad competente.

Los usuarios deberán informar de manera oportuna a los funcionarios del Sistema Transcaribe (operadores, guardas, personal de apoyo Transcaribe, etc.) quienes a su vez deberán informar al Centro de Control de la operación para coordinar con los organismos de emergencia la atención del caso.

CAPÍTULO 5. DEBERES DE LOS USUARIOS.

5.1. El usuario de Transcaribe se rige por el Código Nacional de Policía y por el manual del usuario publicado y dado a conocer por los medios propios de la Entidad, la señalización en Estaciones, autobuses del Sistema, la reglamentación legal, vigente y pertinente de la República de Colombia.

5.2. Pago del pasaje: Toda persona que desee utilizar el Sistema Transcaribe, debe pagar su pasaje, validándolo al pasar su tarjeta por las barreras de acceso de Autobuses y estaciones.

El usuario debe presentar su tarjeta al funcionario de Transcaribe que lo solicite, para verificar la validación del pasaje. Si la situación se presenta en una estación y no es posible verificar la validación del pasaje, el funcionario podrá pedir al Centro de Control revisar las imágenes y/o el sistema para comprobar su validación.

5.3. Recarga: Cuando el usuario de Transcaribe hace su recarga en taquillas del Sistema, puntos de venta externa de venta y recarga (aprobados por Transcaribe) u otros medios implementados por el Recaudador, debe verificar la recarga hecha, y el cambio recibido. En caso de presentar alguna inconsistencia, el usuario tiene 3 días hábiles para poner su queja o reclamo en el CAU o, en cualquier taquilla, o canal de atención al usuario. El trámite tendrá la respuesta oportuna en los tiempos vigentes legales.

5.4. Ingreso de menores de edad: Todos los menores edad, son responsabilidad de sus padres o adultos a cargo. En caso de encontrar un menor de edad en una estación o a bordo de un bus, que requiera atención, el Sistema llamará a la Policía Nacional – Área de protección de la Infancia y adolescencia para que se haga cargo de él.

RP

5.5. Los menores que superen las medidas señaladas en el numeral 3.5 deben pagar su pasaje.

5.6. Los usuarios tienen el deber de cuidar y dar buen uso de la infraestructura del sistema, así como de su señalización.

5.7. Orden: Para lograr una mayor organización y agilizar la movilidad dentro del Sistema, el usuario debe respetar el turno en las filas en estaciones, para acceder a los autobuses o recargar su tarjeta, y debe dejar que otros usuarios desciendan antes de ellos abordar. Al ascender o descender de los buses deben tener cuidado para evitar hacer daño a otro usuario.

5.8. Comportamiento: El usuario se hace responsable de las acciones y actitudes que tenga en contra de las normas del usuario, que repercutan en accidentes y que atenten contra la integridad física propia y de terceros. En todo caso, los representantes de Transcaribe podrán intervenir y tomar las decisiones pertinentes para brindar seguridad de los demás usuarios.

Recomendaciones de seguridad:

- Al ingresar al vehículo, circule hacia el interior y no se quede en las puertas.
- No se siente en los pasamanos ni ponga los pies sobre ellos.
- Esté atento a la estación o paradero al cual se dirige y para evitar inconvenientes, acérquese a la puerta con suficiente tiempo de antelación. (es importante porque a veces se observa que ingresan al último momento y se presentan atrapamientos)
- En paraderos solicitar parada por demanda.
- No se sujete de las puertas ni se recueste en ellas, puede lastimarse con sus partes y mecanismos. Transcaribe S.A. no se hace responsable por accidentes relacionado con la omisión de estas recomendaciones.
- En los buses articulados duales no se siente en el espacio reservado por barandas.

Parágrafo 1: En concordancia con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 58. PROHIBICIONES A LOS PEATONES de la ley 769 de 2001, modificado por el artículo 8 de la Ley 1811 de 2016, "los peatones, en relación con el STTMP, no deben ocupar la zona de seguridad y corredores de tránsito de los vehículos del STTMP, fuera de los lugares expresamente autorizados y habilitados para ello".

Parágrafo 2°. Los Usuarios del Sistema están sujetos al cumplimiento y observancia de lo establecido en este Manual, y el Código Nacional de Policía y demás normas aplicables.

5.9. Objetos extraviados: Cada usuario es responsable del cuidado de sus objetos personales. El usuario que pierda un objeto puede hacer una petición en el CAU o el correo a de atención al usuario (pqr@transcaribe.gov.co) y si es encontrado será contactado para su devolución.

En caso de que fueran encontrados objetos en estaciones y buses, y no haya reporte de su pérdida, serán dispuestos por Transcaribe o sus contratistas. Estarán resguardados por un término de 30 días hábiles, después de lo cual será desechado.

Modo de disposición:

- Objetos perecederos o biológicos, serán dispuestos de manera inmediata, sin acta y con registro fotográfico.
- Objetos no perecederos, serán guardados por 30 días hábiles al cabo de los cuales serán dispuestos mediante la elaboración de un acta de sustento o soporte de destinación, de acuerdo a su naturaleza.

El equipo de Comunicaciones Transcaribe, publicará el paso a paso para la recuperación de los objetos perdidos en sus canales de información oficial.

5.10. Señales audibles de puertas: El usuario debe estar atento a las señales audibles de alerta para el ingreso y salida de los autobuses del Sistema. Una vez se escuche la alarma correspondiente, el usuario debe abstenerse de subir o bajar del bus para evitar accidentes.

5.11. Emergencias: En caso de emergencia en estaciones o buses, el usuario debe seguir las instrucciones de los Conductores de autobuses, funcionarios o contratistas de Transcaribe.

5.12. Accidentes al evadir el pago: La persona que tenga un accidente en Transcaribe al ingresar evadiendo el pago del pasaje, en las estaciones y buses (saltando barreras, agachándose o por puertas de servicio de estaciones para buses) se hace responsable de sus acciones y sus consecuencias.

5.13. Paraderos: Los únicos sitios para esperar, abordar y bajar de los buses en las rutas troncales son las estaciones. En las rutas alimentadoras los únicos lugares son los paraderos identificados del SITM. Cuando por alguna razón, Transcaribe deba aplicar desvíos en rutas troncales o alimentadoras, los operadores de los buses aplicarán el libre ascenso y descenso, por lo que deberán detenerse en un paradero del Transporte Público Colectivo o en el lugar que el usuario solicite, cumpliendo siempre con normas de estacionamiento seguro, en una zona adecuada.

5.14. Diálogo con el Operador del bus: Para garantizar una mayor seguridad en la vía y evitar desconcentrar en su labor a los operadores de los autobuses de Transcaribe, los usuarios deben abstenerse de dialogar con ellos durante el recorrido de las rutas. Los operadores pueden resolver inquietudes, siempre que esto no atente contra la seguridad de quienes viajan en los buses.

5.15. Deterioro o robo de elementos de estaciones o buses: Todos los elementos que hacen parte de las estaciones y los buses del Sistema deberán ser respetados por los usuarios. Si alguno daña o roba alguno de estos elementos, podrá ser denunciado ante las autoridades competentes. En ese caso, se entregarán imágenes captadas por las cámaras de seguridad del Centro de Control y Operaciones. En caso de que algún funcionario o

contratista del Sistema, o cualquier ciudadano haya sido testigo del deterioro o robo de una de algún elemento que hace parte del Sistema, podrá aportar su declaración.

5.16. Conservar elementos del sistema: No raye los mapas, elementos de publicidad e información al usuario (señalética), paredes de estaciones y buses, conserve en buen estado todos los elementos del Sistema, recuerde que son para su uso y de los demás usuarios.

5.17. Mantener limpio el sistema: Conserve limpio el Sistema, tanto en buses como en estaciones y portales. No arroje basura.

5.18 Tratar respetuosamente: Trate respetuosa y cordialmente a las personas que laboran en el Sistema y a los demás usuarios que utilizan el servicio, así como usted desea que lo traten.

CAPÍTULO 6. USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y/O USUARIOS CON NECESIDADES PARTICULARES DE ACCESIBILIDAD

6.1. Transcaribe dispone de infraestructura y autobuses que permiten el acceso de personas con discapacidad física al SITM, a través de la Puerta de Movilidad Reducida (PMR).

6.2 La venta de la tarjeta para acceso por puerta para usuarios con movilidad reducida (PMR) al igual que la del usuario regular se hace solo en las taquillas de las estaciones. La persona con movilidad reducida o cualquier tipo de necesidad particular que requiera ingreso por puerta PMR de estación, deberá presentar el certificado de discapacidad o necesidad, ante el Centro de Atención al Usuario (CAU) para su personalización PMR.

6.3. Se vende y personaliza una sola tarjeta por cada persona que posea algún tipo de discapacidad; solo se vende una segunda tarjeta en caso de pérdida, por hurto o daño de la primera, la cual se deshabilita en el sistema.

6.4. Los usuarios regulares que tengan una discapacidad o limitación física temporal, pueden solicitar la personalización de la tarjeta TMR personalmente en el Centro de Atención al usuario, y allí informar el tiempo de uso mediante certificado médico de incapacidad o justificación de necesidad particular. Este tiempo puede ampliarse presentando el documento correspondiente. Se realizará un seguimiento para cambiarla por una tarjeta regular dentro de los términos acordados con el usuario. En caso de no realizarse el cambio, la tarjeta PMR será bloqueada quince (15) días calendario después de haber vencido la incapacidad presentada en el Centro de Atención al usuario CAU.

6.5. El operador del autobús es la persona autorizada para manipular el ascensor para ingreso y salida de personas con movilidad reducida.

En las estaciones y paraderos, la puerta para personas con discapacidad debe permanecer bloqueada todo el tiempo y la única forma de liberarla será utilizando una tarjeta de persona con discapacidad o acreditando la necesidad particular previamente autorizada por el

sistema, siempre y cuando posea saldo suficiente por el valor mínimo de un pasaje y valide al ingresar.

6.6. Los acompañantes de las personas con movilidad reducida o acudientes de personas con otro tipo de discapacidad que necesariamente tengan que pasar con el usuario por el torniquete de PMR, tienen que validar su pasaje por torniquete de acceso regulares y mover el torniquete para hacer efectiva su entrada. En cualquier momento de ser necesario nuestro personal en vía puede solicitar su tarjeta para verificar la validación del viaje. De no registrarse el pago, el acompañante debe validar su tarjeta inmediatamente o descender del vehículo.

Parágrafo 1: La manipulación indebida de validadores y/o torniquetes amerita estudio para bloqueo de tarjeta TMR y retiro del sistema. (8.2)

6.7 Es obligatorio el uso del cinturón de seguridad para las personas en silla de ruedas, que viajan a bordo de los buses del Sistema y para menores de edad en coche. Al subir al ascensor de los buses en silla de ruedas o menores en coche, el usuario deberá hacerlo siempre de espaldas al bus, para mayor seguridad.

6.8. El uso inadecuado de la Tarjeta de Movilidad Reducida (TMR) tiene sanciones detalladas en el numeral 8.2 del presente Reglamento.

CAPITULO 7. ACCIONES DE TRANSCARIBE CONTRA EL ACOSO SEXUAL

Sin perjuicio de los comportamientos descritos en el numeral 8.1 numeral 26, las acciones que a continuación se detallan propenden por la generación de un contexto libre de acoso, por ello, el presente capítulo está encaminado a la socialización de la ruta de atención para casos de acoso o violencia de género para quienes sean víctimas de estas conductas en el sistema, o quienes presencien la comisión de estas conductas, lo reporten.

7.1. Ruta de atención:

Toda persona que considere haber sido víctima de acoso sexual a bordo del sistema, puede reportarlo de manera presencial y verbal ante los canales de atención oficiales de la entidad (página web www.transcaribe.gov.co o correo electrónico memuevosegura@transcaribe.gov.co https://transcaribe.gov.co/wp-content/uploads/2023/06/Informacion_Ella_se_mueve_segura.pdf o ante el personal de vigilancia o atención al usuario presente en el lugar y ponerlo de manifiesto ante el operador del bus para que active el protocolo y le preste asistencia sin descuidar la operación del vehículo.

De igual manera podrá hacerlo de manera presencial en el Centro de atención al usuario (CAU) ubicados en la entrada principal del portal Patio Portal, donde nuestro equipo estará disponible para orientarle de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m...

También puede contactarnos a través de nuestra línea de atención WhatsApp al usuario 3332206679 línea que funciona en el mismo horario del CAU de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Los actores del sistema, principalmente el personal del Centro de Atención Ciudadana, y Gestión social, encargadas de recibir la información de los hechos deben asegurar un trato respetuoso, imparcial, privado y seguro para la persona afectada, sin que les sea dable emitir juicios personales acerca de la conducta o valoraciones a priori sobre la forma en que ocurrieron los hechos.

El expediente del caso se mantendrá en estricta reserva por parte del sistema y se realizará una clasificación de la víctima teniendo en cuenta características como Edad, Nivel educativo, Identidad de género, pertenencia étnica, situación o condición de discapacidad.

7.2. Recomendaciones:

7.2.1. Reporte del caso. Toda persona que considere haber sido víctima de acoso sexual y/o violencia basada en género a bordo del sistema integrado de transporte masivo (Buses, Estaciones Troncales, paraderos y Portal), puede poner en conocimiento el hecho ante la entidad. Esto podrá hacerlo de forma verbal o escrita, (impresa, manuscrita o a través de correo electrónico o de llamada telefónica) ante cualquier funcionario del sistema o personal de atención al usuario y/o Gestores.

7.2.2. Denuncia ante autoridades competentes. El usuario afectado (a) también puede acudir directamente a la Fiscalía para la formulación de la denuncia.

7.2.3. PQRS por Acoso Sexual (A.S). Para la recepción de las quejas por Acoso sexual o violencia de género, Transcaribe publicará de manera masiva, y permanente en sus redes sociales, página web del sistema, los canales de atención para recibir la información y los canales de comunicación para la recepción de la queja. Este reporte no suple la denuncia, pero hará parte del expediente del usuario o usuario si así se requiere.

Línea estratégica Enfoques diferenciales. Hace parte de esta línea estratégica de la Gestión social del sistema las campañas que sensibilicen, promulguen y socialicen la ruta de acción frente a estos casos.

El equipo de Gestión social se encargará de darles a conocer por sus grupos de valor.

CAPÍTULO 8. COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA

8.1. De conformidad con lo previsto en el artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia, expedido mediante la Ley 1801 de 2016, los siguientes comportamientos son contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte público colectivo e individual de pasajeros y por lo tanto no deben efectuarse:

1. Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodamiento del vehículo, mientras se encuentran estos en circulación.
2. Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.
3. Transportar mascotas en vehículos de transporte público incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos por la -autoridad competente.
4. Irrespetar la enumeración y los tumos establecidos en estos medios, así como el sistema de sillas preferenciales, y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable.

5. Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos.
6. Consumir alimentos, bebidas o derivados del tabaco o sustancias cuando estén prohibidas.
7. 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.
8. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.
9. Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios en estos sistemas.
10. Poner en peligro la seguridad operacional de los sistemas de transporte masivo, colectivo o individual, aéreo, fluvial o terrestre, con los siguientes comportamientos:
(...)
 - f) Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público;
 - g) Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros;
 - h) Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación, que establezcan las autoridades encargadas al respecto;
11. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto;
12. Ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto;
13. 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.
14. 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.
15. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto obsceno.
16. Irrespetar a las autoridades del sistema.

Parágrafo: Quien incurra en uno o más de los comportamientos antes señalados será objeto de la aplicación de las siguientes medidas contempladas en el parágrafo 1° del artículo 146 de la Ley 1801 de 2016.

Comportamientos MEDIDA CORRECTIVA A APLICAR DE MANERA GENERAL

Numeral 1	Amonestación
Numeral 2	Multa General Tipo 1
Numeral 3	Multa General Tipo 2
Numeral 4	Amonestación
Numeral 5	Multa General Tipo 1
Numeral 6	Multa General Tipo 1
Numeral 7	Multa General Tipo 2
Numeral 8	Multa General Tipo 4
Numeral 9	Multa General Tipo 3

R

14

Numeral 10
Numeral 11
Numeral 12
Numeral 13
Numeral 14
Numeral 15
Numeral 16

Multa General Tipo 4
Amonestación
Multa General Tipo 1
Multa General Tipo 3; Reparación de daños materiales
de muebles o inmuebles.
Multa General Tipo 3
Multa General Tipo 4
Multa General Tipo 3

Parágrafo 1°. Si se incurre en un comportamiento que contenga las características de delito o infracción a la ley dentro de los vehículos o en las estaciones, portal o instalaciones, el personal de TRANSCARIBE S.A., sus colaboradores y contratistas, el personal de seguridad privada y de la Policía Nacional, informará de inmediato a la autoridad judicial competente, para que se adopten las medidas que fueren pertinentes.

Parágrafo 2°. Si las circunstancias lo ameritan, el personal de TRANSCARIBE S.A. está facultado para solicitar auxilio de las autoridades competentes o de Policía, con el objeto de hacer efectivas las reglas contenidas en los reglamentos de operación, de seguridad y del Usuario del Sistema.

8.1 RESTRICCIONES: Sin perjuicio de las prohibiciones señaladas en el artículo 146 del Código Seguridad y Convivencia Ciudadana, expedido mediante la Ley 1801 de 2016, los usuarios del sistema deben abstenerse de realizar los siguientes comportamientos:

1. Fumar.
2. Ingresar al Sistema bajo el efecto de alcohol o drogas.
3. Sentarse en el piso de estaciones y buses. Al igual que sentarse en las barandas de los vehículos y barreras de los buses articulados duales.
4. Ubicarse o sentarse en las líneas amarillas y/o sobre pasarlas, poniendo en riesgo su integridad.
5. Correr en las estaciones. Se sugiere caminar por la derecha.
6. Dañar con golpes, rayones, dibujos u otras acciones estaciones, plataformas, taquillas, vehículos o cualquier elemento de estos y del Sistema en General.
7. Botar basura en estaciones y autobuses.
Manipular los dispositivos dispuestos para la operación del Sistema como barreras de acceso, cargador automático de tarjeta inteligente, cámaras, informadores, ascensor para personas con movilidad reducida.
8. Facilitar o ayudar a otra persona a ingresar al Sistema sin pagar, por las barreras regulares o de movilidad reducida o por otros accesos de estaciones.
9. Facilitar la Tarjeta de Movilidad Reducida (TMR) para su acceso al Sistema, a una persona que no tenga esta condición. En este caso tendrán que abandonar el Sistema la persona con discapacidad y el usuario o propietario de la tarjeta. De lo contrario, la tarjeta será bloqueada.
10. Pulsar los botones de apertura de puertas en estaciones antes de que los buses lleguen a la estación, o forzar la apertura de las puertas, ocasionando daño a su sistema operativo. Los botones de las puertas sólo se deben pulsar en caso de falla en la apertura que realizan los operadores de buses o en caso de emergencia.

11. Uso innecesario de los dispositivos de emergencia de los buses (extintores, martillos).
12. Retirar extintores y martillos de estaciones y buses, pues son elementos de emergencia.
13. Entrar a los patios, zona de mantenimiento, talleres, cuartos eléctricos y de bombas y subestación eléctrica del Sistema. Estos son lugares destinados para la coordinación de la operación y para acceso exclusivo de personal autorizado.
14. Invadir el carril solo bus para tránsito de vehículo particular no autorizado, caminar en el y/o bloquearlo con propósitos personales.
15. Llevar reproductores auditivos o audiovisuales en alto volumen. Se recomienda el uso de audífonos.
16. Tomar imágenes fotográficas y audiovisuales o realizar entrevistas o encuestas sobre la operación del Sistema a funcionarios o contratistas, sin la autorización de Transcaribe S.A.
17. Pegar avisos, afiches o publicaciones en estaciones y buses del Sistema, sin previa autorización de Transcaribe S.A.
18. Comercializar y/o vender objetos, alimentos o servicios.
19. Instalar muebles para realizar venta u otras actividades.
20. Realizar actividades ajenas a la movilidad de los usuarios, como discursos o manifestaciones políticas o religiosas, interpretar canciones, hacer malabares o presentación de otras actividades artísticas.
21. Realizar la promoción de actividades, servicios y productos sin la autorización del Transcaribe S.A. Incluye la entrega de folletos u otro material impreso.
22. Hacer recolectas de dinero con fines lucrativos. Sólo podrán hacerlo instituciones con previa autorización Transcaribe S.A.
23. Portar armas blancas o de fuego, material inflamable, tóxico o peligroso, en cualquier sitio del Sistema.
24. Propiciar situaciones de hurto, violencia, violencia de género, violencia sexual, acoso sexual agresiones que atenten contra la integridad de usuarios, u otros hechos que conlleven a la alteración del orden público.
25. Causar daños físicos y materiales al sistema y a usuarios por actos vandálicos.
26. Permanecer en plataforma por un tiempo superior al que demore el paso de dos (2) rutas esperando silla disponible (en condiciones normales de salud), salvo si la capacidad de los vehículos para su abordaje no lo permite
27. Viajar en el sistema con objetos y paquetes que superen 60 cm. por cada una de sus caras y elementos como varillas, astas, biseles o listones, que sobrepasen de 1.60 metros. Asimismo, sin importar su dimensión, no podrá viajar con elementos que generen molestias o peligros para sí, para los demás usuarios y para la operación.
28. Desplazarse en el sistema, así como en los puentes o pasarelas de acceso, usando elementos de movilidad como bicicletas, patinetas, patines o similares.
29. Ingresar o salir del vehículo al activarse las señales de cierre de puertas.
30. Hacer uso del sistema sin el adecuado uso de elementos de bio protección cuando se encuentre en condiciones de salud o físicas que le impidan realizar el viaje de forma segura, o representen peligro para su integridad, las demás personas y la seguridad operativa.
31. Evitar ubicarse en el estribo de la estación o sacar el cuerpo para verificar si vienen los vehículos del sistema (por fuera de las puertas de la estación)

R

K1

Parágrafo: Las restricciones antes mencionadas tienen como propósito la seguridad y el respeto de los usuarios, por lo que se articulan de acuerdo con la finalidad y espíritu de las restricciones, prohibiciones y limitaciones que determinó el legislador en diferentes leyes entre ellas el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana ley 1801 de 2016.

8.2 SANCIONES: En caso de que la persona o usuario haya evadido el pago, el personal de Transcaribe solicitará que valide su pasaje. Si se niega, se le solicitará que abandone la estación e ingrese luego de validar. De negarse también a esto, podrá ser retirado del Sistema.

Si presenta alguna o varias de las conductas señaladas en el numeral anterior, la persona o usuario podrá ser retirada del Sistema, sin derecho a que le sea reembolsado el valor del pasaje y podrá ser puesta a disposición de las autoridades.

En caso de daños al Sistema, Transcaribe podrá hacer requerimientos legales pertinentes.

CAPÍTULO 9. QUE HACER EN CASO DE EMERGENCIA

9.1. Emergencias médicas: Ante una emergencia médica, informe al personal de la Policía y/o Transcaribe para brindar la atención especializada. No obstaculice la labor de los profesionales de la salud.

9.2. Evacuación: No inicie una evacuación hasta que el personal de Transcaribe así lo indique y tenga la certeza de las condiciones de seguridad.

9.3. Extintores: Se utilizan los extintores en caso de ser necesario, sólo si se siente capacitado para hacerlo y siguiendo sus instrucciones de manejo.

9.4. Puertas de estación: La operación manual de las puertas de la estación, sólo debe ser utilizada en caso de que éstas no funcionen o ante una emergencia.

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

9.6. Mantenga la calma: En caso de emergencia mantenga la calma y siga las instrucciones del personal del sistema, autoridades u organismos de socorro en las estaciones y portales.

CAPÍTULO 10. SEGURIDAD

10.1. Línea amarilla: Ubíquese siempre detrás de la línea amarilla, tanto en las estaciones y portales, como al interior del bus.

10.2. Autocuidado: No descuide sus paquetes, guarde en un lugar confiable sus aparatos electrónicos y asegúrese de llevar su bolso o maleta bien cerrada.

10.3. Sujeción del Usuario: Por su seguridad, sujétese de las barandas del bus.

10.4. Información oportuna: Comunique de manera inmediata a los funcionarios de recaudo, vigilancia, aseo, policía o autoridades del Sistema Transcaribe, de cualquier acto sospechoso.

10.5. Carril exclusivo: No camine por las vías del Sistema, éstas son usadas por los vehículos de del Sistema y/o emergencia y puede generar un accidente.

10.6. Capacidad límite de peso en buses: Si en el momento en el que usted aborda el bus, se activa la alarma que indica que hay exceso de peso, es su deber como usuario abstenerse de ingresar al vehículo.

10.7. No transportar sustancias peligrosas: No transporte sustancias peligrosas como químicos, sustancias inflamables o venenosas.

10.8. Niños: Por seguridad los niños siempre deben ir acompañados y de la mano de un adulto responsable. No permitir que jueguen en el sistema con ningún tipo de elemento que pueda poner en riesgo la seguridad personal y vial en el sistema.

10.9. Identificación de salidas de Emergencia y personal de Transcaribe: Por su seguridad al ingresar al Sistema, identifique las diferentes salidas de Emergencia (incluye las puertas de servicio) de los autobuses y estaciones, como también al personal de Transcaribe debidamente identificado, en caso de emergencia acuda a ellos o utilice las salidas ya identificadas.

Lo no previsto en el presente Manual del Usuario, estará regido por lo contenido en las normas generales del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, ley 1801 del 29 de julio de 2016.

El presente manual puede ser modificado únicamente por la Gerencia de Transcaribe S.A., en dicho caso, será debidamente informada a la ciudadanía sobre su modificación, novedades y cambios efectuados en el documento. Esta información se realizará por los equipos de comunicaciones y Gestión Social de cara a los diferentes grupos de valor.

ARTÍCULO SEGUNDO: Derogar la Resolución 173 del 4 de diciembre de 2019, la cual expidió el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A., y cualquier otra que contrarie lo dispuesto en el presente acto administrativo.

ARTICULO TERCERO: Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de su publicación.

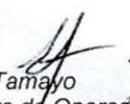
PÚBLIQUENSE Y CUMPLASE

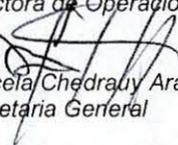
Dada en Cartagena de Indias, a los seis (6) días del mes de junio del dos mil veinticuatro (2024).


ERCILIA BARRIOS FLOREZ
Gerente General
TRANSCARIBE S.A

Proyectó:

Amalia Toro Diago
P.E. Gestión Social

Revisó:

Alvaro Tamayo
Directora de Operaciones


Marcela Chedrauy Araujo
Secretaria General