

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A.".

### EL GERENTE DE TRANSCARIBE S.A.

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y en especial las conferidas por lo dispuesto en los estatutos de la entidad, y

#### CONSIDERANDO:

Que **TRANSCARIBE S.A.** es una Sociedad Anónima entre entidades públicas del orden Distrital, constituida con aportes públicos, autorizada por medio del Acuerdo N° 004 del 19 de Febrero de 2003 del Concejo Municipal 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 **TRANSCARIBE S.A.**, tiene por objeto social principal, de acuerdo con el artículo 2° de la Ley 310 de 1996 o las normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamente, ejercer la titularidad sobre el Sistema Integrado de Transporte Masivo de pasajeros del Distrito de Cartagena de Indias, que servirá al distrito y a su respectiva área de influencia.

Que 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 Nacional 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 20 de la Ley 105 de 1993 establece como principios rectores del transporte:

- El de la intervención del Estado, conforme al cual corresponde al Estado la planeación el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas.
- 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

M

**RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019**

*"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."*

c). El principio conforme al cual, la seguridad de las personas constituye una prioridad para el Sistema y el Sector Transporte.

Que el artículo 30 de la citada Ley 105 de 1993 dispone que *"El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector en condiciones de libertad de acceso calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica y se regirá entre otros por los principios de acceso al transporte y el carácter de servicio público del transporte"*.

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 tenida en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de dichos servicios. El Gobierno reglamentara la proyección, coordinación, y ejecución de las políticas en materia de accesibilidad y velara porque se promueva la cobertura nacional de este servicio"*.

El Decreto 3109 de 1997 define en su artículo 30° el transporte masivo como *"La combinación organizada de infraestructura y equipos en un sistema que cubre un alto volumen de pasajeros y da respuesta a un porcentaje significativo de las necesidades de movilización urbana"*.

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

Que el Código Nacional de Tránsito y Transporte establece las reglas de comportamiento de los pasajeros y/o usuarios de los diferentes medios de transporte terrestres.

Que con el propósito de garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio de Transporte Público Masivo de Pasajeros, es necesario 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.

Que por lo anterior se hace necesario adoptar en TRANSCARIBE S. A., el reglamento de accesibilidad y comportamiento de los usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE.

Que en consideración a lo anteriormente expuesto.

**RESUELVE.**

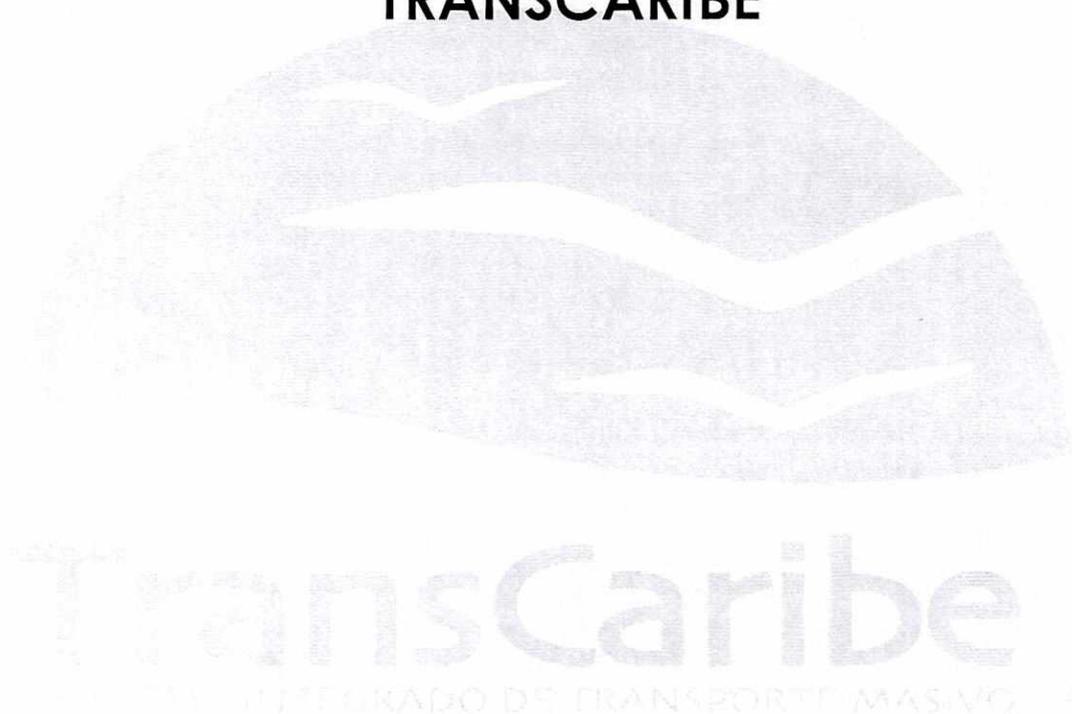
**ARTÍCULO PRIMERO:** Expedir y adoptar el Reglamento de Accesibilidad y Comportamiento de los Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE, de conformidad con las siguientes disposiciones:

A

RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

*"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."*

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



**Diciembre de 2019**

A large, stylized handwritten signature in black ink, positioned to the left of the date.

A small, handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page.

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

*"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."*

### SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO DE CARTAGENA TRANSCARIBE

En este manual se describen los objetivos 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, 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, 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

#### CAPÍTULO 1. GENERALIDADES

El Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena, Transcaribe, está al servicio de todas aquellas personas que tengan necesidad de moverse 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.

Será considerado usuario del Sistema aquella persona que, al Sistema Integrado de Transporte Masivo, pague su pasaje usando su tarjeta Transcaribe en los validadores que se encuentran al ingreso de los autobuses y las estaciones del Sistema.

Los representantes de Transcaribe S.A.: funcionarios, contratistas y personal autorizado, podrán velar por el orden y hacer respetar las normas de comportamiento y seguridad dentro de las estaciones y buses del Sistema, en cumplimiento de la presente reglamentación. El personal del Sistema (funcionarios y/o contratistas de Transcaribe) tiene la autoridad de solicitar información específica a las personas que incumplan el reglamento, así como su tarjeta Transcaribe para efecto de verificación de información.

Ante situaciones de inseguridad en el Sistema, los funcionarios y personal autorizado por Transcaribe S.A., actuarán de acuerdo con los procedimientos internos, y en coordinación con el Centro de Control de Transcaribe. Así, el personal del Sistema está autorizado para retirar a la(s) persona(s) infractora(s) en estaciones o abordaje de los buses.

Para efectos de seguridad del Sistema y de los usuarios, Transcaribe podrá contar con servicios de seguridad privada y el apoyo de la Policía Nacional.

En caso de ser requerido, Transcaribe S.A. podrá facilitar a las autoridades, como elemento probatorio, imágenes captadas por las cámaras de seguridad que se encuentran en las estaciones del Sistema.

R

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."

### CAPÍTULO 2. DERECHOS DEL USUARIO

**2.1 Punto de Atención al Ciudadano (usuario):** El Sistema Transcaribe cuenta con un Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) para recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS) de la comunidad, relacionados con el SITM, sus servicios y colaboradores, ubicados al interior del Sistema. El usuario tiene derecho a recibir respuesta a su petición, queja, reclamo o solicitud 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 PQRS. Además del PAC el usuario cuenta con la línea de atención al cliente y con el correo electrónico [pac@colcard.com](mailto:pac@colcard.com).

**2.2 Personalización de Tarjeta Transcaribe:** A través de la línea de atención al cliente, el PAC y de la página web, el usuario puede Personalizar su tarjeta registrando en el sistema sus datos personales. En caso de pérdida, la personalización permite bloquear la tarjeta llamando a la línea de atención al cliente o acercándose al PAC. Así, luego de comprar una nueva tarjeta, puede recuperar el saldo. La personalización es requisito obligatorio para poder recuperar el saldo.

**2.3 Transbordos:** Los usuarios del Sistema Transcaribe tienen derecho a 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 3.5 de este manual).
- Los transbordos se pueden hacer entre diferentes rutas alimentadoras, Pretroncales y complementarias, así como 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 numero maximo de transbordos es de (4) no pagos entre las diferentes rutas del Sistema, estaciones y portales diferentes, tanto virtuales (realizados sin transbordo directo en áreas o zonas pagas) como reales (realizadas directamente en áreas o zonas controladas pagas).
- El tiempo máximo para realizar transbordos es de 30 minutos (siempre que el usuario realice el trasbordo en los puntos de integración física entre rutas o se encuentre en zona paga al interior del Sistema) con excepciones o reglamentaciones que determine la Dirección de Operaciones del Sistema, las cuales se comunicarán por los diferentes medios, y en las taquillas de las estaciones.
- Los transbordos serán efectivos siempre que el usuario se traslade en un solo 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. Los usuarios tienen acceso esa información a través de los medios de atención al cliente (Ver numeral 2.1 del presente documento).

A

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

*"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."*

**2.4 Crédito:** El usuario tiene la opción de utilizar un crédito en las rutas alimentadoras, Pretroncales y Complementarias de Transcaribe hasta por el valor máximo de (1) un pasaje. Para hacer transbordo a servicios troncales, el usuario deberá pagar el crédito cuando llegue a una estación del Sistema. Si el usuario no realiza transbordo a servicio troncal, en la siguiente recarga que haga, será cobrado el crédito.

**2.5 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.

**2.6 Sillas azules:** 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 discapacidades físicas, sensoriales o mentales. Las personas que utilicen las sillas azules deberán cederlas a los usuarios con las características descritas.

**2.7 Transporte de mascotas y perros lazarillos:** El usuario puede viajar con su mascota que debe ir en guacal, contenedor o jaula adecuada para el animal y portando los certificados de vacunación. Las personas ciegas pueden viajar con su perro lazarillo y deberá portar los documentos que certifiquen su condición de lazarillo, que pueden ser solicitados por representantes de Transcaribe.

**2.8 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.

**2.9 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 a renunciar a la atención y a reclamaciones.

### CAPÍTULO 3. DEBERES DE LOS USUARIOS

**3.1.** El usuario de Transcaribe se rige por el Manual de Convivencia del Distrito de Cartagena vigente y por el manual del usuario publicado y dado a conocer por los medios propios de la Entidad, la señalización en Estaciones y autobuses del Sistema y la reglamentación legal, vigente y pertinente de la República de Colombia.

**3.2 Tarjeta Transcaribe:** Para acceder al Sistema Transcaribe, todo usuario debe adquirir la tarjeta Transcaribe al costo estipulado por la Entidad. La tarjeta es recargable por valor desde cien (\$100) pesos hasta cien mil (\$100.000) pesos. Transcaribe no cambia tarjeta por deterioro; su cuidado es responsabilidad del dueño. La tarjeta puede ser personalizada (Ver numeral 2.2 del presente documento).

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

A

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

*"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."*

Dichos saldos, serán trasladados al fondo de contingencias del SITM. Esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido contractualmente, con los concesionarios.

Todas las tarjetas que emita el Concesionario de Recaudo, incluirán esta leyenda, para dar publicidad y que su portador y/o titular conozca que debe hacer uso de su saldo antes del un año (12 meses) de forma continua.

**3.3 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 y/o contratista 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 y/o contratista podrá pedir al Centro de Control revisar las imágenes y/o el sistema para comprobar su validación.

**3.4 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 hasta **45** minutos para poner su queja o reclamo en el PAC, en cualquier taquilla, o en la línea de atención al cliente. El trámite tendrá la respuesta oportuna en los tiempos vigentes legales.

**3.5 Pago de pasaje de niños:** Los niños menores de dos (2) años de edad o que no hayan superado los 80 centímetros de estatura, están exentos del pago del pasaje. Los que superen esta altura y edad, debe cancelar su pasaje.

**3.6 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 de Menores para que se haga cargo de él.

**3.7 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 permitir 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.

**3.8 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.

**3.9 Objetos extraviados:** Cada usuario es responsable del cuidado de sus objetos personales. El usuario que pierda un objeto puede hacer su reporte de la eventualidad en el PAC o la línea de atención al cliente. Si es encontrado será contactado el usuario para su devolución. En caso de que fueran encontrados objetos en estaciones y buses, y no

A

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

*"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A."*

haya reporte de su pérdida, serán dispuestos por Transcaribe o sus contratistas. Estarán resguardados por un término de 90 días calendario, después de lo cual será desechado.

**3.10 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.

**3.11 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.

**3.12 Accidentes al evadir el pago:** La persona que tenga un accidente en el Sistema Integrado de Transporte masivo, evadiendo el pago del pasaje, al ingresar 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.

**3.13 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.

**3.14 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 del Sistema Integrado de Transporte masivo, los usuarios deben abstenerse de dialogar con ellos durante el recorrido de los servicios Troncales y rutas las alimentadoras. Los operadores pueden resolver inquietudes, siempre que esto no atente contra la seguridad de quienes viajan en los buses.

**3.15 Deterioro o robo de elementos de estaciones o buses:** Todos los elementos que hacen parte de las estaciones y los buses del Sistema Integrado de Transporte masivo, 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.

**3.16 Conservar elementos del sistema:** No raye los mapas, 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.

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

A

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

*"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A.".*

**3.18 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 4. USUARIOS CON MOVILIDAD REDUCIDA

**4.1** Transcaribe dispone de infraestructura y autobuses que permiten el acceso de personas con movilidad reducida al SITM, a través de la Tarjeta de Movilidad Reducida (TMR).

**4.2** La venta de la TMR se hace solo en las taquillas de las estaciones. La persona con movilidad reducida o cualquier tipo de discapacidad, deberá presentar el certificado de discapacidad, al momento de comprar la tarjeta, deberá hacerlo personalmente.

**4.3** 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.

**4.4** Los usuarios regulares que tengan una discapacidad o limitación física temporal, pueden adquirir la TMR personalmente en las taquillas de las estaciones, y allí informar el tiempo de uso mediante certificado médico de incapacidad. 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 TMR será bloqueada quince (15) días calendario después de haber vencido la incapacidad presentada en la taquilla.

**4.5** El operador del autobús es la persona autorizada para manipular el ascensor para ingreso y salida de personas con movilidad reducida. En las estaciones, la puerta para discapacitados debe permanecer bloqueada todo el tiempo y la única forma de liberarla será utilizando una tarjeta de Discapacitados que posea saldo suficiente por el valor mínimo de un pasaje.

**4.6** Los acompañantes de las personas con movilidad reducida que necesariamente tengan que pasar con el usuario con discapacidad por la barrera especial, tienen que validar su pasaje por las barreras regulares y mover la barrera para hacer efectiva su entrada. En cualquier momento, un inspector 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.

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

**4.8** El uso inadecuado de la Tarjeta de Movilidad Reducida (TMR) tiene sanciones detalladas en el numeral 6.2 del presente manual.



## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A.".

### CAPÍTULO 5. RESTRICCIONES Y SANCIONES

**5.1 Restricciones:** Por la seguridad y respeto a todas las personas que usan el Sistema, los usuarios deben abstenerse de las siguientes conductas en buses y estaciones y todas aquellas que constituyan como faltas al código policivo:

1. Fumar.
2. Ingerir alimentos o bebidas.
3. Ingresar al Sistema bajo el efecto de alcohol o drogas.
4. Ingreso a autobuses o estaciones sin haber pagado su pasaje.
5. Propiciar riñas o actitudes en contra de la moral y las buenas costumbres.
6. Tener actitudes violentas que atenten contra la integridad física de otros usuarios o representantes de Transcaribe.
7. Sentarse en el piso de estaciones y buses.
8. Ubicarse o sentarse en las líneas amarillas y/o sobre pasarlas, poniendo en riesgo su integridad.
9. Correr en las estaciones. Se sugiere caminar por la derecha.
10. Dañar con golpes, rayones, dibujos u otras acciones estaciones, plataformas, taquillas, vehículos o cualquier elemento de estos y del Sistema en General.
11. Botar basura en estaciones y autobuses.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Uso innecesario de los dispositivos de emergencia de los buses (extintores, martillos).
17. Retirar extintores y martillos de estaciones y buses, pues son elementos de emergencia.
18. Ingresar mascotas sin cumplir las medidas exigidas por el Sistema (Ver numeral 2.7).
19. 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.
20. Invadir el carril solo bus.
21. Llevar reproductores auditivos o audiovisuales en alto volumen. Se recomienda el uso de audífonos.

R

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A.".

22. 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.
23. Pegar avisos, afiches o publicaciones en estaciones y buses del Sistema, sin previa autorización de Transcaribe S.A.
24. Comercializar y/o vender objetos, alimentos o servicios.
25. Instalar muebles para realizar venta u otras actividades.
26. 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.
27. Realizar la promoción de actividades, servicios y productos sin la autorización del Transcaribe S.A. Incluye la entrega de folletos u otro material impreso.
28. Hacer recolectas de dinero con fines lucrativos. Sólo podrán hacerlo instituciones con previa autorización Transcaribe S.A.
29. Portar armas blancas o de fuego, material inflamable, tóxico o peligroso, en cualquier sitio del Sistema.
30. Ingresar sin autorización a zonas delimitadas para funcionarios y contratistas de Transcaribe.
31. Ingresar con animales sin cumplir las instrucciones detalladas en el numeral 2.7 de este manual.
32. Ingresar paquetes sin cumplir las especificaciones detalladas en el numeral 2.8 de este manual.
33. Usar dispositivos electrónicos con alto volumen, haga uso de audífonos para escuchar música, por su comodidad y la de los demás usuarios.
34. Propiciar situaciones de hurto, violencia, acoso sexual agresiones que atenten contra la integridad de usuarios, u otros hechos que conlleven a la alteración del orden público.
35. Causar daños físicos y materiales al sistema y a usuarios por actos vandálicos.
36. Persistir en realizar las actividades relacionadas en el numeral 5.1.

**5.2 Sanciones:** En caso de que la persona o usuario haya evadido el pago, el personal de Transcaribe solicitará que valide su tarjeta. 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.

sl

## RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019

"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A.".

### CAPÍTULO 6. QUE HACER EN CASO DE EMERGENCIA

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

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

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

**6.4 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.

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

**6.6 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 7. SEGURIDAD

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

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

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

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

**7.5 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.

**7.6 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.

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

**7.8 Niños:** Por seguridad los niños siempre deben ir acompañados y de la mano de un adulto responsable. No permitir que jueguen en el sistema.

K

**RESOLUCION No. 173 del 4 de diciembre de 2019**

"Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 129 del 17 de julio de 2015, y se adopta el Reglamento de Usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros de Cartagena y su área de influencia, SITM TRANSCARIBE S.A.".

**7.9 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 el Manual de Conducta y Convivencia Ciudadana de Cartagena de Indias y las normas generales del Código Nacional de Policía.

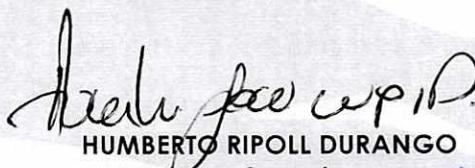
El presente Manual puede ser modificado únicamente por la Gerencia de Transcaribe S.A., en dicho caso, se deberá informar a la comunidad la modificación del mismo, 30 días antes del Inicio de la vigencia de los cambios efectuados en el documento.

**ARTICULO SEGUNDO:** Contra la presente resolución no procede recurso alguno

**ARTÍCULO TERCERO.** La presente resolución rige a partir de su publicación

**PÚBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Cartagena de Indias, a los Cuatro (4) días del mes de diciembre de Dos Mil Diecinueve (2019).

  
**HUMBERTO RIPOLL DURANGO**  
Gerente  
TRANSCARIBE S.A. 

Proyectó:

Paola Posso. Contratista 

Aprobó:

Ercilia Barrios. 

Jefe de Oficina Asesora Jurídica