

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Mayo 2016</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. **CONTRAVENCIONES**
2. **RECOMENDACIONES BASICAS**
3. **INGRESO**
4. **POR UN SISTEMA MEJOR PARA TODOS**
5. **POR SU SEGURIDAD**
6. **EN CASO DE EMERGENCIA**
7. **USO DE LOS SERVICIOS ZONALES Y BUSES DUALES**
8. **INGRESO DE MASCOTAS**
9. **CICLOPARQUEADEROS**
10. **ACCESIBILIDAD**
11. **CANALES DE COMUNICACION**

<b>ELABORÓ:</b>  <b>Técnico Administrativo Grado 2</b>	<b>APROBÓ:</b>  <b>Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario</b>	<b>Página 1 de 23</b>
--------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

Este manual se sustenta en la **RESOLUCIÓN NO. 194 DE 2016**, por medio de la cual se reglamentan las normas del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, gestionado por **TRANSMILENIO S.A.**

## Tenga en cuenta:

Por el incumplimiento de estas normas, la Policía Nacional dispone la aplicación de medidas correctivas conforme lo establecen los artículos 185, 186, 187 y 189 del decreto 1355/70 - Código Nacional de Policía y en concordancia con las normas establecidas en el acuerdo 079/2003, Art. 156, 157, 158, 159, 160 y \*164 del Código de Policía de Bogotá.

**\*ARTÍCULO 164** - Clases de medidas correctivas para quienes infrinjan las normas en el Sistema.

- |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Amonestación en público y compromiso de cumplir las reglas de convivencia ciudadana.                         | cumplir las reglas de convivencia ciudadana.                                                                                                                                  |
| 2. Expulsión de sitio público o abierto al público y compromiso de cumplir las reglas de convivencia ciudadana. | 4. Trabajo en obra de interés público, de carácter ecológico, de pedagogía ciudadana o de asistencia humanitaria y compromiso de cumplir las reglas de convivencia ciudadana. |
| 3. Asistencia a programas pedagógicos de convivencia ciudadana y compromiso de                                  | 5. Multa.                                                                                                                                                                     |

Consulte [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) 



Salas de denuncias  
Policía de transporte masivo:

Portal Américas

Portal Norte

Portal Suba

Portal Tunal

Atención 1 p.m. a 11 p.m.

Denuncie delitos como robo de celulares, conductas sospechosas, actividades no permitidas dentro del Sistema o situaciones que perturben el orden y la tranquilidad de los usuarios.

Línea directa **123** | correo: [mebog.transmilenio@policia.gov.co](mailto:mebog.transmilenio@policia.gov.co)

## Contravenciones

### Evasión del pago



La evasión del pago por cualquier vía, conlleva a que el usuario sea retirado de manera inmediata del Sistema y se le apliquen las medidas correctivas, según lo establecido en el artículo 164 del Código de Policía de Bogotá.

### Actividades prohibidas en el Sistema



Está prohibida la venta ambulante y la distribución de publicidad no autorizada en estaciones, portales o buses; las personas que se encuentren desarrollando estas actividades, deben salir en forma inmediata del Sistema.

## Contravenciones

Todas las formas de violencia contra las mujeres son un delito,



actúe y denuncie.



No se permite ingresar ningún tipo de arma al Sistema.



Evite peleas o manifestaciones de agresión en el Sistema, actúe con respeto.

## El vandalismo nos afecta a todos.

Conserve en buen estado todos los elementos del Sistema.



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



No raye los mapas, buses o infraestructura del Sistema.

## Contravenciones



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

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

Ley 1453 de 2011-Artículo 353A



Obstrucción a vías públicas, que afecten al orden público.

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

## Normas generales del Sistema

Estas normas aplican a los componentes troncal y zonal

### Recomendaciones básicas



Adquiera una tarjeta. Llame al 2203000 ext. 1 o 2, al 018000 115510 o a la línea 195 y consulte cómo y dónde puede adquirirla o recargarla.  
*más información [www.tullaveplus.com](http://www.tullaveplus.com)*



Planee su viaje. Llame al 2203000 ext. 1 o 2, al 018000 115510 o a la línea 195 o descargue las aplicaciones gratuitas Google Transit o Moovit.



Si viaja con un menor en coche, debe ingresar por la puerta preferencial, pero si el espacio para personas con silla de ruedas está ocupado, debe esperar el siguiente bus.

Este espacio preferencial está adecuado exclusivamente para personas con discapacidad.



No use el coche para transportar objetos.

## Ingreso



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



Verifique el saldo de la tarjeta; si aún no la tiene, cómprela y recárguela en sitios autorizados.



Los niños menores de dos (2) años están exentos de pago y por su seguridad deben viajar cargados por un adulto.



En el Sistema, los niños deben ir siempre de la mano de un adulto, no los pierda de vista, ni permita que jueguen en los buses o plataformas.



Tenga en cuenta que el ingreso al Sistema es únicamente por los torniquetes, pagando previamente su pasaje con tarjeta.



El personal de Policía tiene acceso sin pago a todo el Sistema, siempre y cuando se encuentre uniformado y se registre en los accesos.

## Por un Sistema mejor para todos



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



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



Permita que las personas que van a bajar del bus, lo hagan primero y luego ingrese usted.



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



No entre con paquetes grandes que afecten a los demás usuarios y obstaculicen el tránsito en estaciones y buses. *\*El tamaño no puede exceder los 60 cm. por ninguno de sus costados.*



Por prevención y comodidad de todos lleve su maleta adelante.

## Por un Sistema mejor para todos



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



Use sus dispositivos electrónicos con audífonos, para su comodidad y la de los demás usuarios.



Esté atento a la estación o paradero al cual se dirige y acérquese a la puerta con tiempo.



No ponga los pies en el espaldar de las sillas, cuídelas.



No corra, evite accidentes.



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

## Por su seguridad



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



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



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



No se pare sobre las zonas con demarcación amarilla, no se sujete de los mecanismos de las puertas y no se recueste en ellas, puede lastimarse con las partes móviles del bus.



No se sienta en los pasamanos.



Sujétese de las barandas del bus.

## Por su seguridad



No se sienta en el piso de los buses. Además de generar incomodidad, dificulta el paso de los demás usuarios y puede ocasionar un accidente.



Por ningún motivo, se sienta en las escaleras de los buses.



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

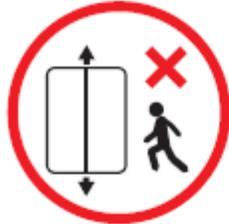


No ingrese o salga por las puertas de la estación, use los accesos y los puentes peatonales del Sistema.



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

## En caso de emergencia



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



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

En los buses, si las salidas de emergencia no funcionan, ubique los mecanismos de activación de las puertas o:



-Hale la palanca para soltar el vidrio.



-Empuje el vidrio de emergencia.



-Rompa el vidrio en caso de emergencia.

**En portales y estaciones identifique las rutas de evacuación.**



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

## En caso de emergencia



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



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



La operación manual de las puertas de la estación sólo debe activarse en caso de emergencia o si no funcionan correctamente.



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



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



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

## Uso de los servicios zonales y buses duales

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



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



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



Levante el brazo para que el bus se detenga.



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

## Uso de los servicios zonales y buses duales



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



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



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



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



Los vehículos con puerta de acceso para personas con discapacidad, únicamente la abren para el ingreso o descenso de estos usuarios.

## Ingreso de mascotas



Los perros de razas grandes y medianas deben ingresar con collar y siempre estar sujetos por sus dueños.

Durante el viaje, deben permanecer en el piso.



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

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

a) Perros que han tenido episodios de agresiones a personas u otros perros;

b) Perros que han sido adiestrados para el ataque y la defensa;

c) Perros que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés.



Se prohíbe llevar mascotas en los brazos.

Todos los animales domésticos de talla pequeña deben ser transportados en un contenedor o guacal.



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

*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.*

## Cicloparqueaderos



Ubique el acceso al cicloparqueadero e ingrese caminando con su bicicleta en la mano.



Registre su bicicleta con el personal de vigilancia.



Asegúrela con cadena y candado.



Ubique las taquillas de la estación o portal y recargue su tarjeta de viaje.



Cuando recoja su bicicleta recuerde que, sólo quien ingresó con ella está autorizado para retirarla, nadie más podrá hacerlo por usted.



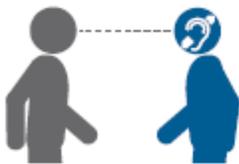
Retire la cadena y el candado una vez salga con su bicicleta. En caso de encontrar candados o cadenas, TRANSMILENIO S.A. tendrá la potestad para destruirlos si lo considera necesario.

## Accesibilidad

Cada día se movilizan en el Sistema pasajeros con discapacidad, conozca cuál es la forma de interactuar con ellos, respete sus espacios en buses, paraderos o estaciones y colabore para que puedan desplazarse apropiadamente.

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

### Discapacidad auditiva



Si intenta comunicarse con una persona con discapacidad auditiva, es posible que tenga que hacerlo a través del lenguaje de señas o lectura labio - facial.

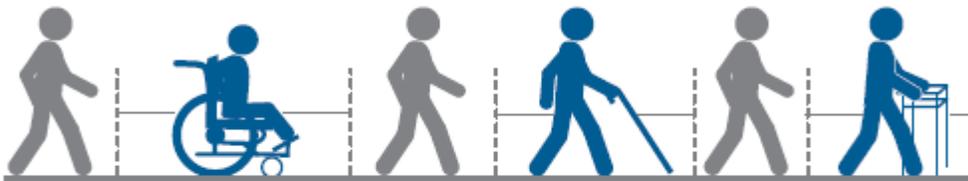


Hable despacio pero sin exagerar su expresión verbal, para que sea comprensible. Si no logra una comunicación exitosa, diríjase a los guías de atención al ciudadano.

## Accesibilidad

### Discapacidad motriz o movilidad reducida

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



Si apoya a una persona en silla de ruedas, tómelala del manillar firmemente y no realice movimientos bruscos.



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



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

---

## Accesibilidad

Si observa que una persona tiene problemas para subir al bus, a una rampa o no puede circular debido a algún tipo de obstáculo, ofrézcale su apoyo.

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



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



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



En caso de un bus zonal o alimentador, apóyelo para descender del bus.



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

# Accesibilidad

## Discapacidad visual



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



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



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

## Ayudas vivas - perro guía



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



Tenga en cuenta que el perro guía en ese momento está trabajando, no lo alimente ni lo toque.

# Accesibilidad

## Espacios prioritarios



Acceso preferencial para sillas de ruedas.



Espacio preferencial para sillas de ruedas.



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



Apoyos isquiáticos.



Torniquetes.



Ascensores y salva escaleras.



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

## Canales de comunicación

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



Llamadas  
gratuitas

- Línea 195 y 018000 115510
- TRANSMILENIO S.A. PBX - 2203000 ext. 1 / 2



Páginas web

- [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)
- [www.bogota.gov.co/chat-linea-195](http://www.bogota.gov.co/chat-linea-195)
- [www.tullaveplus.com](http://www.tullaveplus.com) - Usa el chat en línea.

Tenga en cuenta los siguientes datos para presentar un requerimiento:



Sobre buses

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



Sobre personal  
del Sistema

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