

RESOLUCIÓN No. 2133 = -

11 de octubre de 2018

“Por medio de la cual se modifica la resolución No. 155 del 05 de octubre de 2016 y se establece y se reglamenta el **Manual Integral del Usuario** del Sistema de Transporte Público Masivo MEGABÚS”

El Gerente General de MEGABÚS S.A. en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO

1. Que en atención de las facultades que tiene MEGABÚS S.A., como Ente Gestor y titular del Sistema de Transporte Público Masivo del Área Metropolitana Centro Occidente, en la jurisdicción de los Municipios de Pereira, Dosquebradas y la Virginia, se establece el **Manual Integral del Usuario** y se reglamenta Derechos, Deberes, Prohibiciones y acciones en caso de emergencia de obligatorio cumplimiento, dentro del sistema masivo MEGABÚS.

Se define:

***Derecho:** conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos creados por un Estado, que pueden tener un carácter permanente y obligatorio y que son de estricto cumplimiento por todas las personas que habitan en la comunidad para garantizar la buena convivencia.

***Deber:** conjunto de acciones y responsabilidades que asume una persona para garantizar una correcta convivencia en sociedad y tener la posibilidad de vivir en paz, con dignidad y respeto. En otras palabras, son las obligaciones que tiene las personas por la condición de ciudadanos.

***Prohibición:** se define como la abstención de una conducta, que debe estar alejada, por ser contraria a la moral, a las buenas costumbres, a las normas jurídicas o morales. Las prohibiciones suelen estar respaldadas por leyes o normas, las cuales son fijadas por el estado, por medio del poder judicial, quien es el encargado de aplicar las sanciones correspondientes en caso de que se violen dichas leyes. Las leyes les indican a las personas que cosas pueden hacer y qué cosas no, dentro de los límites impuestos por la sociedad.

***Discapacidad:** según la OMS discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

***Cicloparqueadero:** sitio establecido en las instalaciones del Sistema Masivo MEGABÚS, el cual es gratuito para los usuarios que tengan bicicleta y que necesitan dejarla por un tiempo y en un lugar autorizado.

***Emergencia:** situación o evento imprevisto que requiere una especial atención y debe solucionarse lo antes posible.

El servicio de transporte Masivo MEGABÚS, es un servicio de uso diario y frecuente por los habitantes de los municipios de Pereira, Dosquebradas y la Virginia. En la cotidianidad del sistema masivo MEGABÚS, se evidencia la pérdida de valores en el usuario como la solidaridad, la tolerancia, el autocontrol y el poco respeto por la norma, en lugares como intercambiadores, estaciones y autobuses.

Por otro lado, el usuario se resiste al cumplimiento de normas, como ceder las sillas azules, dejar salir antes de entrar, respetar las filas, el pago del pasaje, ubicarse detrás de la franja amarilla, no a las ventas informales, entre otras.



Por lo anterior, MEGABUS S.A. establece el Manual Integral del usuario, el cual es una guía que contiene las instrucciones necesarias para que las personas utilicen de manera adecuada el servicio de Transporte Masivo.

Con este documento se busca fortalecer en la persona el compromiso, la solidaridad, el sentido de pertenencia, el respeto por los demás y el acatamiento de la norma, incentivando el buen comportamiento dentro del sistema MEGABÚS. También se contribuye a la construcción de una cultura ciudadana, que conlleve a la buena convivencia y a la adecuada actitud entre las personas para el buen uso del sistema de transporte masivo en el Área Metropolitana Centro Occidente.

2. El Transporte Público Masivo MEGABÚS debe poseer un Manual Integral del Usuario que este sujeto a modificaciones y actualizaciones de acuerdo a los requerimientos de la prestación del servicio.
3. De acuerdo a la resolución 3027 de 2010 del Ministerio de Transporte, a la Ley 1383 de 2010 con la cual se reforma el Código Nacional de Tránsito de la Ley 769 del 6 de agosto de 2002, a la Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 en el cual se establece el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con Discapacidad, a la ley 1801 del 29 Julio de 2016 Código Nacional de Policía y Convivencia, al Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 que instaure la prevención, preparación y respuestas ante emergencias, al Decreto 2157 de 2017 que establece las directrices generales para el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades públicas y privadas, se proyecta el siguiente Manual Integral del usuario.

Por lo anterior, el Gerente General de MEGABUS S.A.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: establecer Derechos, Deberes, prohibiciones que deben acatar las personas para el uso racional del servicio de transporte público masivo, al igual que los ciccoparqueaderos y las instrucciones a seguir en caso de emergencia dentro del Sistema MEGABUS. Estas disposiciones son de

obligatorio cumplimiento para los usuarios como para el personal que labora en el Sistema Masivo MEGABÚS.

1. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- Recibir el servicio de transporte público masivo en condiciones de calidad, eficiencia y seguridad.
- Toda persona tiene derecho a acceder al servicio de transporte público masivo siempre y cuando cumpla con las normas de usuario.
- El usuario debe ser tratado con respeto por los funcionarios de MEGABUS.
- Las personas pueden acceder al medio de pago (Megatarjeta) disponible en los puntos de venta autorizados por MEGABUS como taquillas o puntos de venta externa.
- El usuario con la tarjeta anónima tiene la oportunidad de utilizar al pasaje de crédito, el cual será cobrado en la siguiente recarga que realice.
- El usuario tiene la posibilidad de acceder a las conexiones con un tiempo apropiado para el trasbordo a rutas alimentadoras o estaciones. Por tanto, la persona debe tener el medio de pago con la cual debe validar su paso al momento del trasbordo en el autobús o en la estación.
- Tenga en cuenta la hora del último servicio que ofrece las rutas del Sistema MEGABUS al final de la operación para llevar a los usuarios hasta su destino; usted debe estar en el intercambiador con antelación para realizar las últimas conexiones.
- En caso de accidentes ocurridos en los autobuses del Sistema, los usuarios tienen derecho a la atención correspondiente, incluidas en las pólizas de seguro de los vehículos, las cuales están acordes a lo establecido por ley. La persona también tiene derecho a renunciar a la atención y a las reclamaciones en ese momento.
- El usuario puede viajar en el sistema con mascotas de tamaño pequeño o mediano, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos: ir en guacal o contenedor que garantice adecuadas condiciones de salud y comodidad para el animal, portar certificado de vacunación en el caso de los caninos y pagar el pasaje de la mascota antes de ingresar.

- Las personas no videntes pueden viajar con su perro lazarillo y debe portar los documentos que certifiquen su condición; los documentos pueden ser solicitados por funcionarios de MEGABUS.
- El usuario puede llevar un (1) paquete menor a un volumen de 50 cm x 70 cm x 30 cm (excepto equipajes de mano o maletas de viaje con destino a terminales o aeropuertos). El paquete transportado no debe contener líquidos inflamables, tóxicos, animales y armas. Los equipajes de grandes dimensiones obstaculizan el desplazamiento dentro del autobús y ponen en riesgo la seguridad de todos los usuarios.
- Todos los niños menores de dos (2) años y/o menor de un (1) metro de estatura están exentos de pago, y deben viajar en el autobús cargados por un adulto. Los niños también se pueden movilizar en coches, los cuales al interior de los vehículos por seguridad se debe cerrar para garantizar el desplazamiento de los demás usuarios dentro del autobús.
- El usuario puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitar información a través de los canales dispuestos por MEGABUS, con respuesta oportuna y dentro de los tiempos establecidos por Ley.

2. DEBERES DE LOS USUARIOS:

- El usuario debe adquirir la Megatarjeta, la cual es el medio de pago autorizado y deberá conservarla durante su permanencia en el sistema. Los funcionarios en cualquier momento pueden exigirla para verificar la validación del pasaje.
- Son puntos autorizados para la adquisición del medio de pago y venta de pasajes las taquillas en intercambiadores y estaciones y puntos externos autorizados. MEGABUS no se responsabiliza por la compra de pasajes en puntos no autorizados o con intermediarios. En consecuencia, el usuario perderá todo derecho a reclamación o devolución de dinero si no posee el medio de pago. Es importante que el usuario tenga la Megatarjeta ante cualquier reclamación.



- El usuario debe cancelar el pasaje antes de abordar el autobús o ingresar a las estaciones o intercambiadores.
- Tratar a los funcionarios, conductores y contratistas que laboran en el Sistema de Transporte Público Masivo con respeto.
- Acatar las disposiciones de los funcionarios de MEGABUS cuando se realice regulaciones a los autobuses de ruta troncal o ruta alimentadora, sea por su seguridad o para garantizar la prestación del servicio.
- Los niños mayores de dos (2) años y/o mayor a un (1) metro de estatura deben pagar el pasaje.
- En caso de encontrar un menor hasta los 10 años solo en una estación o a bordo de un autobús, que requiera atención, los funcionarios de MEGABÚS reportaran el caso a la Policía de Menores para que se haga cargo de él.
- Usar la cebra y semáforos peatonales para acceder a las estaciones.
- Las sillas azules que hay en los buses del Sistema son de uso preferencial, para adultos mayores, mujeres en embarazo, personas con niños de brazos y personas en condición de discapacidad. Los usuarios que utilicen las sillas azules deberán cederlas a las personas con esta condición, de lo contrario pueden ser sancionados según la ley 1801 Código Nacional de Policía.
- Respetar el turno en las filas, en taquillas, estaciones, intercambiadores y paraderos para recargar su tarjeta o para acceder a los autobuses, intercambiadores o estaciones.
- El usuario debe dejar salir antes de ingresar. Permita que las personas que van a bajar, lo hagan primero y luego ingrese usted.
- No descuide sus pertenencias, cada usuario es responsable de la custodia de sus objetos personales, MEGABÚS no se hace responsable por la perdida. Recuerde que en los autobuses y en el sistema hay otras personas que

pueden encontrar con antelación sus pertenencias y en muchos casos, estas no llegan a manos del personal de MEGABUS.

- El usuario debe estar atento a la señal de alerta para el ingreso y salida de los autobuses, una vez se escuche el sonido correspondiente, el usuario debe abstenerse de subir o bajar del autobús para evitar accidentes.
- Si en el momento en el que usted aborda el autobús, se activa la alarma que indica que hay exceso de peso, debe abstenerse de ingresar al vehículo.
- En caso de emergencia en estaciones o buses, el usuario debe seguir las instrucciones de los operadores de los autobuses y/o funcionarios de MEGABUS.
- La persona que sufra un accidente en el sistema al ingresar evadiendo el pago del pasaje (saltando torniquete, agachándose, ingreso ilegal por intercambiadores o estaciones) se hace responsable de sus acciones y sus consecuencias.
- Los comportamientos y actitudes de las personas que vayan en contra de las normas de usuario y que repercutan en accidentes en el sistema o atenten contra la integridad física propia y de terceros serán responsabilidad del usuario infractor.
- Para garantizar mayor seguridad en la vía y evitar desconcentrar a los operadores de los autobuses en su labor, los usuarios deben abstenerse de distraerlos con charlas durante el recorrido en los servicios de rutas Troncales y rutas alimentadoras.
- Todos los elementos (mapas, paredes, extintores, señalética, sillas, validadores, cinturones, entre otros) que hacen parte de la infraestructura del sistema y de los autobuses, los usuarios deben respetarlos y cuidarlos. Conserve en buen estado todos los elementos del Sistema, recuerde que son para su uso y de los demás usuarios.
- Conserve limpio el sistema, no arroje basuras en intercambiadores, estaciones y autobuses, deposite las basuras en un lugar apropiado.



- Aborde los autobuses en lugares demarcados o sitios socialmente establecidos para tal fin y de acuerdo a las normas de tránsito legales vigentes.
- Sujétese de las barandas del autobús, no se distraiga con el uso de celular o aparatos electrónicos, es por su seguridad.
- Ubíquese siempre detrás de la línea amarilla, tanto en las estaciones, en los intercambiadores y al interior del autobús.
- Ante una urgencia médica de un usuario, informe al funcionario de MEGABÚS, el cual verificará la novedad y si se requiere atención médica, se enviará al usuario en compañía de un familiar en un vehículo de servicio público (taxi) a su EPS, en caso de no haber familiar se despachará al usuario en compañía de un auxiliar de policía.
- Las mascotas no pueden ser llevadas en brazos, bolsos o mochilas no aptas para ellas.
- Un usuario no podrá transportar más de una (1) mascota a la vez.
- Las mascotas no deben ubicarse en las sillas.
- El dueño o tenedor de la mascota se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio que ocasione el animal a las personas, a los buses y a la infraestructura del sistema.
- Cumplir con lo establecido en el Código Nacional de policía y convivencia.
- Informe oportunamente a los funcionarios de plataforma, de taquilla, de vigilancia, de aseo o policía del sistema masivo cualquier acto sospechoso.

3. DEBERES DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

- Validar el pasaje antes de abordar el autobús o ingresar a los intercambiadores o estaciones.

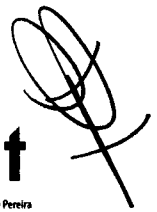
- Las personas de talla baja, que midan más de un (1) metro de estatura deben pagar el pasaje.
- Solicitar el autobús con elevador con 24 horas de antelación a la línea de atención para programar el servicio de alimentación requerido.
- El usuario en silla de ruedas por su seguridad, no se debe movilizar en buses de alimentación que no posea la plataforma de elevación.
- El operador del autobús es la única persona autorizada para manipular el elevador al ingreso y salida de la persona en silla de ruedas.
- El acompañante de la persona en condición de discapacidad que tenga que pasar por el torniquete isquiático de la taquilla o del autobús, debe validar su pasaje para hacer efectivo su ingreso. En cualquier momento, un funcionario puede solicitar su tarjeta para verificar la validación del viaje. De no registrarse el pago, el acompañante debe validar su pasaje inmediatamente o en caso contrario, debe descender del vehículo, salir del intercambiador o de la estación.
- La Persona en silla de ruedas debe ubicarse dentro del autobús en el lugar demarcado para tal fin y debe usar el cinturón de seguridad. En el caso de los autobuses de alimentación solo puede ir una (1) sola persona en silla de ruedas.
- Al subir y al bajar en el ascensor de los autobuses de servicio de alimentación, el usuario en silla de ruedas deberá hacerlo de espaldas al bus para mayor seguridad.
- Las personas en condición de discapacidad preferiblemente se deben sentar en la silla azules.
- Antes de bajar del vehículo articulado se sugiere que pulse el timbre, para que el operador se detenga mayor tiempo y permitir el descenso del usuario con limitación. Por lo anterior, se recomienda que el usuario con discapacidad se ubique en el vagón de la primera y segunda puerta del autobús para tener acceso al timbre.



- El elevador del autobús del servicio de alimentación no es apto para para subir y bajar coches, equipajes, maletas, canastas, entre otros; es de uso exclusivo para la ingreso y descenso de las personas en silla de ruedas.

4. PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS:

- Peleas o agresiones en el sistema. Actúe con respeto.
- Fumar.
- Parquear vehículos en intercambiadores y estaciones del sistema.
- Ingresar al sistema en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias psicoactivas.
- Evasión del pasaje. Todo usuario debe pagar el pasaje e ingresar por los sitios autorizados.
- Ayudar a otra persona a ingresar al Sistema evadiendo el pago del pasaje.
- Comportamientos agresivos que atenten contra la integridad de funcionarios y demás usuarios.
- Sentarse en el piso de intercambiadores, estaciones y buses.
- Sentarse en las líneas amarillas poniendo en riesgo su seguridad, ubíquese siempre detrás de la línea amarilla.
- Correr en las estaciones. Se sugiere caminar por la derecha.
- Arrojar basura en intercambiadores, estaciones y autobuses; llévelas con usted y dépositelas en un lugar apropiado.
- Ingresar mascotas sin cumplir las medidas exigidas por el Sistema masivo.
- Atentar contra la infraestructura realizando grafitis, dañando o robando los elementos en intercambiadores, estaciones y autobuses del Sistema.



- Retirar elementos como extintores, martillos, botiquín y señalización de intercambiadores, de estaciones y de autobuses, pues son elementos de seguridad en caso de emergencia.
- Invasión del carril solo bus con vehículos de transporte público, de uso particular, patinetas, bicicletas, motos, etc.
- Cruzar por las vías en los intercambiadores, estas de uso exclusivo para los vehículos. Por su seguridad, no se atraviese, usted puede sufrir o generar un accidente.
- Llevar reproductores auditivos o audiovisuales en alto volumen. Se recomienda el uso de audífonos.
- Viajar con bicicletas, carros de ventas, escaleras, muebles, etc.
- Ingresar material explosivo como: cilindros de gas, pólvora, combustible, etc.
- Tomar imágenes fotográficas y audiovisuales con fines comerciales o del mismo modo realizar entrevistas o encuestas sobre la operación del Sistema a funcionarios, concesionarios o contratistas sin la autorización de MEGABUS.
- Pegar avisos, afiches o publicaciones en estaciones y buses del Sistema, sin previa autorización de MEGABÚS.
- Portar armas de cualquier tipo en el Sistema.
- Cantar, declamar, proferir discursos, propaganda y distribución de publicidad, entre otras actividades que perturben la seguridad y la tranquilidad de los usuarios.
- Vender o comprar artículos, comestibles y servicios en intercambiadores, estaciones y autobuses e instalar muebles para realizar venta de productos o actividades sin previa autorización de MEGABÚS.



- Ingresar más de un (1) paquete y por encima de las medidas previamente establecidas.
- 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.
- Movilizar coches de niños para transportar alimentos y objetos.
- Dar limosna, esta aumenta el número de personas que piden, al igual que la inseguridad para los usuarios en el sistema.
- Obstaculizar o impedir la movilidad de usuarios o de autobuses en el Sistema. (Art. 146 Ley 1608 Código Nacional de Policía y Convivencia).
- En caso de que se presuma que una persona haya evadido el pago del pasaje, los funcionarios de MEGABUS podrán solicitar la Megatarjeta para verificar su validación o podrá confirmar en Centro de Control el ingreso, si no valido, se le da la opción de validar su pasaje e ingresar. Si se niega, se le solicitará a la persona que abandone el intercambiador, la estación o el autobús.
- Si una persona presenta alguna o varias de las conductas prohibidas, podrá ser retirada del Sistema, sin derecho a que le sea reembolsado el valor del pasaje, será denunciado y sancionado según la ley 1801 Código Nacional de Policía.

5. DEBERES DE LOS BICIUSUARIOS EN LOS CICLOPARQUEADEROS DEL SISTEMA MASIVO.

- El biciusuario puede parquear su bicicleta en el cicloparqueadero del intercambiador de Cuba o estación Viajero.
- El usuario debe colocar la bicicleta, asegurarla con cadena y candado los cuales deben ser de su propiedad.



- El usuario debe quitar los implementos de seguridad cuando retire la bicicleta y dejar el espacio libre y disponible para garantizar el servicio a otro biciusuario.
- Una vez ocupado el cicloparqueadero la persona no podrá dejar la bicicleta en otro lugar del sistema, de lo contrario se reportará a las autoridades competentes para que sea retirada.
- La seguridad de la bicicleta es responsabilidad exclusiva del propietario.
- El biciusuario al ingresar al sistema de transporte masivo, debe validar el pasaje e ingresar por los lugares autorizados como taquillas.

6. PROHIBICIONES PARA LOS BICIUSUARIOS

- Los cicloparqueaderos son de uso exclusivo para bicicletas, se prohíbe en este sitio el parqueo de motocicletas, coches, carros de comidas, entre otros.
- Ingresar al sistema con bicicletas y subir a los buses troncales y de alimentación; los funcionarios pueden impedir el ingreso.
- En caso de encontrar cadenas y/o candados en los módulos sin que haya una bicicleta, MEGABÚS tiene la potestad para retirarlos y disponer de ellos si lo considera necesario.
- El Sistema MEGABÚS, facilita el estacionamiento para bicicletas, el cual es gratuito y NO constituye contrato de depósito, por tanto, MEGABÚS S.A. no asume responsabilidad por daños, pérdidas parciales o totales de las bicicletas parqueadas en este lugar.
- La bicicleta que permanezca por más de dos (2) días hábiles en los cicloparqueaderos ubicados en el Sistema MEGABÚS, se considerara en estado de abandono, por tal motivo serán puestas a disposición de las



autoridades competentes, siendo el propietario o acudiente el responsable por los costos que incurra MEGABÚS en el traslado del inmueble.

7. EN CASO DE EMERGENCIA EN EL SISTEMA.

- Identifique las salidas de emergencia y rutas de evacuación en los intercambiadores, estaciones y autobuses, como también a los funcionarios de MEGABÚS.
- Acate las disposiciones de funcionarios cuando se realicen simulacros de emergencia en el sistema, por su seguridad.
- En situación de emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones de los funcionarios, de las autoridades y organismos de socorro en los intercambiadores y estaciones.
- No inicie una evacuación hasta que el personal de MEGABUS tenga la certeza de las condiciones de seguridad y de orden de desplazarse hasta el punto de encuentro.
- Use los extintores es en caso de ser necesario, no los manipule sino se siente capacitado para hacerlo y seguir las instrucciones de manejo.
- Informe de inmediato sobre personas con dificultades para evacuar, lesiones físicas o en estado de shock y apóyelos en caso de requerirlo.
- MEGABÚS tiene a disposición de todos los usuarios los siguientes canales de atención:
Megalínea, 335 10 10 en horario de oficina.
E-mail: Página Web www.megabus.gov.co y el **Correo Electrónico** contactenos@megabus.gov.co.
Oficina: las denuncias pueden ser entregadas directamente en las instalaciones de MEGABÚS en la Carrera 10 N 17 – 55 piso 9 Edificio Torre Central Pereira, en horario laborable.
Buzón de Sugerencias: Intercambiador de Cuba y Dosquebradas y estación viajero.



ARTICULO SEGUNDO: Este reglamento está sujeto a revisión y modificaciones de acuerdo a las necesidades del servicio.

ARTICULO TERCERO: la copia de esta resolución se pondrá en todas las estaciones e intercambiadores del sistema Masivo MEGABÚS.

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir del 1 de enero de 2019 y deroga las que sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



OMAR ALONSO TORO SÁNCHEZ
Gerente General