INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN DE PUERTAS DE SERVICIO EN BUSES DE TRANSMIZONAL Y TRONCAL DEL SISTEMA CON BARRERA DE CONTROL DE ACCESO – PISO A TECHO (BCA - PAT), MOLINETE O ADITAMENTO ANTI-EVASIÓN

1. OBJETO:

Definir los parámetros operativos del manejo de las puertas de los vehículos de los componentes TransMiZonal y Troncal del Sistema que tengan acceso en paraderos de tráfico mixto y que en su interior cuenten con Barrera de Control de Acceso – Piso a Techo (BCA - PAT), molinete o aditamentos anti-evasión para el control del acceso y descenso de usuarios en los paraderos del Sistema.

2. ALCANCE:

Este instructivo aplica para el personal (Operador / Conductor) de los concesionarios de operación de la flota, que opera vehículos dotados con Barrera de Control de Acceso – Piso a Techo (BCA - PAT), Molinete o aditamentos anti-evasión, y para los posibles usuarios de que hacen uso de los servicios cubiertos con estos vehículos.

3. OPERACIÓN GENERAL:

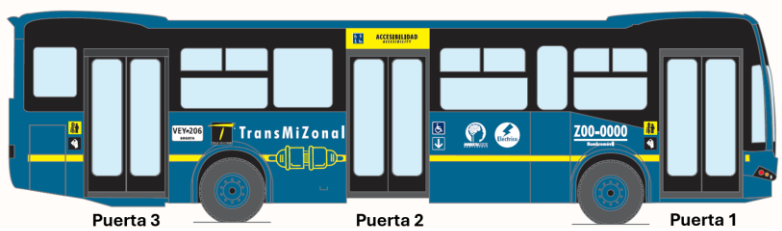
Para garantizar la prestación del servicio de transporte público en condiciones seguras y accesibles, y para controlar el fenómeno de la evasión, el Sistema cuenta con vehículo acondicionados con Barreras de Control de Acceso - Piso a Techo (BCA – PAT) o de tipo Molinete, sumado a diferentes aditamentos anti-evasión, con el fin de impedir el ingreso sin validación y el paso irregular de usuarios al interior del bus, a través de diferentes modalidades.

Es así como se requiere estandarizar el protocolo de operación de las puertas en vehículos de los componentes TransMiZonal y Troncal del Sistema que cuenten con Barrera de Control de Acceso y tengan acceso en paraderos de tráfico mixto.

Para mayor entendimiento, a continuación, se presenta la numeración habitual de las puertas de servicio al costado derecho del bus:

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Distribución de las puertas – Bus padrón Zonal

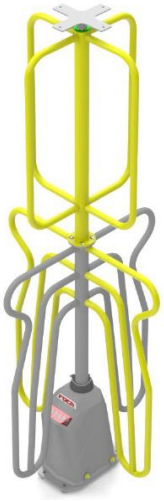


Distribución de las puertas - Bus Articulado Dual

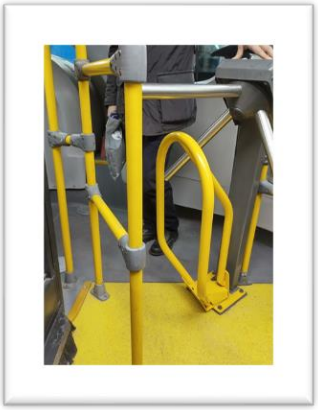


Tipos de barreras de control de acceso existentes en los buses.

Barreras de Control de Acceso BCA – PAT (Izquierda), Molinete (Centro), Aditamento Antievasión (Derecha)







TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

3.1. Ascenso y Descenso en Paraderos de tráfico mixto para buses Padrones de servicios zonales

3.1.1. Ascenso

Al visualizar la solicitud de parada, el Operador debe:

i. Aproximar el vehículo al respectivo paradero y activar las luces estacionarias mientras permanezca detenido en el punto.
ii. De forma general y primaria el ascenso al Bus se realiza por la Puerta 1.
iii. Esperar que los usuarios que ascendieron al bus realicen la correspondiente validación del pasaje y sobrepasen el torniquete, luego reiniciar la marcha, acorde a lo establecido en M-DS-001 MANUAL DEL OPERADOR DE BUS ZONAL en su numeral 7.1.1.3, y considerando las practicas preventivas y de conducción segura del numeral 7.1.1.5. Adicional, cuando la persona usuaria no pueda desplazarse hacia el interior del vehículo sin riesgo, primero se permitirá su ubicación de manera segura en el interior del vehículo para reiniciar la marcha.

3.1.2. Descenso

i. El descenso de los usuarios en los vehículos con Barreras de Control de Acceso en la Puerta 1 se realiza por la Puerta 3, la cual se debe abrir únicamente por solicitud de los usuarios mediante el timbre provisto para tal fin.

<u>Usuarios</u>

i. Al identificar su paradero de destino, el usuario debe dirigirse hacia la Puerta 3 para su descenso.
ii. La persona al interior del vehículo debe sujetarse firmemente de los pasamanos ubicados al interior del bus para prevenir cualquier tipo de caída o choque debido a la eventual frenada del bus.
iii. Con antelación a su paradero destino debe ubicar el timbre y accionarlo para que el operador tenga el tiempo y espacio suficiente para acercarse al paradero.
iv. Sujetándose de los asideros o pasamanos, descender una vez el bus se encuentre completamente detenido.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

3.2. Ascenso y Descenso en Paraderos de tráfico mixto para buses Padrones de Alimentación y Buses Duales (Padrón y Articulado)

3.2.1. Ascenso

En cada una de las paradas asignadas al respectivo servicio, el Operador debe:

i. Aproximar el vehículo al paradero y activar las luces estacionarias mientras permanezca detenido en el punto.
ii. Para los vehículos equipados con dos torniquetes (independientemente de la tipología que sean), en dos de sus puertas, generalmente en la puerta 1 y la puerta 3; de forma general y en un primer momento, el ascenso al Bus se realiza por la Puerta 1, y para los casos en los que el Conductor evidencie una alta aglomeración de usuarios para acceder al Bus o cuando identifique fila de usuarios para acceder por la Puerta 3, deberá realizar la apertura adicional de la Puerta 3.
iii. Esperar que los usuarios que ascendieron al bus realicen la correspondiente validación del pasaje y sobrepasen el torniquete, luego reiniciar la marcha, acorde a lo establecido en M-DS-001 MANUAL DEL OPERADOR DE BUS ZONAL en su numeral 7.1.1.3, y considerando las practicas preventivas y de conducción segura del numeral 7.1.1.5. Adicional, cuando la persona usuaria no pueda desplazarse hacia el interior del vehículo sin riesgo, primero se permitirá su ubicación de manera segura en el interior del vehículo para reiniciar la marcha.

3.2.2. Descenso

i. Articulados Duales: En los buses de esta tipología el descenso de los usuarios se realiza por la Puerta 2 y Puerta 3 (torniquete bidireccional).
ii. Padrones (Alimentación y Dual): En los buses de esta tipología y en este tipo de servicios el descenso de los usuarios se realiza por la Puerta 2. Sin embargo, para los servicios de Alimentación, ante la presencia de torniquetes bidireccionales y cuando se presenta un alto aforo de usuarios para descender, se puede realizar la apertura de la Puerta 1 y Puerta 3.

<u>Usuarios</u>

i. Al identificar su paradero de destino, el usuario debe dirigirse hacia la puerta de descenso más cercana.
ii. La persona al interior del vehículo debe sujetarse firmemente de los pasamanos ubicados al interior del bus para prevenir cualquier tipo de caída o choque debido a la eventual frenada del bus.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

iii. Con antelación a su paradero destino debe ubicar el timbre y accionarlo para que el operador tenga el tiempo y espacio suficiente para acercarse al paradero.
iv. Sujetándose de los asideros o pasamanos, descender una vez el bus se encuentre completamente detenido.

3.3. Ascenso y Descenso en buses Padrones de Alimentación en portales y estaciones intermedias donde se encuentra habilitada zona paga

3.3.1. Ascenso

En paraderos de portales y estaciones intermedias donde se cuenta con zona paga, que permite la validación del pasaje previo al acceso a los vehículos, el abordaje para los usuarios tiene el siguiente orden:

i. Aproximar a la zona de parada definida para la ruta en servicio.
ii. Abrir las tres puertas de servicio, el usuario podrá abordar por cualquiera de las puertas del Bus sin necesidad de la validación en el bus, y deberá acercarse y empujar la respectiva barrera de acceso asegurándose de quedar en medio del molinete para continuar con su ingreso al bus. (Al llevar a cabo esta acción, la persona debe procurar ubicarse en una posición que le permita acceder sin complicaciones con sus objetos personales, cuando así sea). Las personas que por su condición no puedan utilizar la puerta 1 o puerta 3 de forma segura deberán hacer uso de la puerta 2.
iii. Una vez se haya evacuado la plataforma o se haya alcanzado la capacidad de carga de usuarios del bus, cerrar las puertas e iniciar con el respectivo recorrido.

3.3.2. Descenso

i. En paraderos de portales y estaciones intermedias donde se cuenta con zona paga, se deben abrir todas las puertas del vehículo para el descenso de los usuarios.

<u>Usuarios</u>

i. Al acercarse el bus al portal o estación intermedia, el usuario debe ubicar la puerta de descenso más cercana.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

ii. La persona al interior del vehículo debe sujetarse firmemente de los pasamanos ubicados al interior del bus para prevenir cualquier tipo de caída o choque debido a la eventual frenada del bus.
iii. Sujetándose de los asideros o pasamanos, descender una vez el bus se encuentre completamente detenido.

4. CONDICIONES EXCEPCIONALES DE INGRESO POR PUERTA 2

De manera excepcional, se permitirá el ingreso de usuarios por la puerta 2 cuando, por condiciones físicas, funcionales, corporales o de seguridad, el acceso por la puerta 1 (o las puertas habilitadas para abordaje del bus acorde a la tipología de vehículo) resulte imposible, riesgoso o indigno debido a la presencia de BCA - PAT o aditamentos anti-evasión. Esta excepción aplicará siempre que el usuario manifieste la necesidad, que por condiciones especiales de movilidad se les dificulte abordar por la o las puertas establecidas, se garantice la validación del pasaje de forma simultánea o posterior al ingreso, y se mitiguen los factores de oportunidad para la evasión del pago.
La necesidad de acceso alternativo podrá acreditarse mediante la manifestación verbal del usuario o por evidenciar la dificultad al abordar por la o las puertas establecidas, sin que pueda exigirse certificación médica, carné o documento alguno, ni realizarse indagaciones invasivas o estigmatizantes. Toda solicitud se presumirá realizada de buena fe.

5. USUARIOS QUE PODRÁN REQUERIR INGRESO O DESCENSO POR LA PUERTA 2

Teniendo en cuenta que TransMilenio es un Sistema accesible en cada uno de sus componentes y que garantiza el servicio de transporte público a la ciudadanía en condiciones dignas y seguras, el protocolo establece algunas excepciones en las que el operador está autorizado a permitir el uso de la puerta del medio (puerta 2) y/o accionar la plataforma de accesibilidad, según sea el caso, para las siguientes personas que por alguna de las condiciones mencionadas a continuación se les dificulta abordar o descender por las puertas establecidas:

I. Personas con discapacidad física (con silla de ruedas, silla de ruedas eléctricas o especiales, perros guía, entre otros).
II. Personas con movilidad reducida física (con muletas, caminadores, bastones, yesos o dispositivos que los asistan en su locomoción), por solicitud al (a la) operador (a).
III. Personas con coches de bebé, o bebé en brazos.
IV. Mujeres gestantes o personas que requieran de asiento de espacio ampliado para uso individual prioritario, a quienes se le dificulte el ingreso por la BCA – PAT.
V. Persona mayor que se le dificulte el ingreso por la BCA –PAT.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

VI. Persona con asistencia de oxígeno portátil.
VII. Personas con animales de compañía, siempre y cuando tengan dificultad para el ingreso y/o descenso y se acojan a las condiciones de ingreso de mascotas establecidas en el MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO vigente.
VIII. Personas que por su actividad laboral y/o académica deben transportar equipos e instrumentos de uso personal que no exceda los límites establecidos en la sección de Prohibiciones del MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO vigente.

Nota 1: Esta enumeración no es cerrada. Si el operador considera que el usuario no puede acceder por la puerta 1 (o las puertas habilitadas para abordaje del bus acorde a la tipología de vehículo) sin riesgo o dificultad, debe permitir el ingreso por la puerta 2.

En los casos anteriormente mencionados, el (la) operador (a) deberá permitir el ascenso y/o descenso de la persona por la puerta del medio (puerta 2), si lo identifica al llegar al paradero o si la misma persona así se lo solicita.

En el caso de personas con discapacidad física o movilidad condicionada que usen silla de ruedas o algún dispositivo que los asista en su locomoción, el (la) operador (a) debe estacionar el vehículo y brindar su colaboración a la persona en el abordaje y/o descenso del bus accionando la plataforma ubicada en la puerta del medio (puerta 2), en los términos dispuestos por los lineamientos operativos.

En aquellos casos en que la persona con discapacidad física, persona mayor, persona con asistencia de oxígeno portátil u otra, vaya en compañía de persona cuidadora, esta última deberá ayudar con el ingreso al bus por la puerta 2 de la persona que así lo requiere y luego de apoyar en la acomodación de esta persona, garantizar la validación posterior suya y de esa persona en el validador ubicado en el torniquete correspondiente a la puerta más cercana.

Nota 2: Todo el personal de los concesionarios y del Ente Gestor debe propender por el acceso a las personas con discapacidad y movilidad reducida a través de la puerta 2 siempre que sea posible.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

6. VALIDACIÓN DEL PASAJE

Con el fin de garantizar una adecuada validación del pasaje, así como el registro de este, en los vehículos con equipos de validación a bordo, el(la) operador(a) deberá aplicar el siguiente procedimiento de ascenso de personas usuarias:

i. Una vez el vehículo realice la aproximación al paradero o punto de ascenso de pasajeros, el(la) operador(a) deberá efectuar la apertura de la puerta 1 para el ingreso regular de las personas usuarias. En los vehículos con equipos de validación a bordo y BCA en dos de sus puertas, el ascenso se realizará de forma general y primaria por la puerta 1. No obstante, cuando el(la) operador(a) evidencie alta aglomeración de personas usuarias o identifique fila de acceso por la puerta 3, deberá habilitar adicionalmente dicha puerta para el ascenso. Las personas usuarias que ingresen por las puertas 1 o 3 deberán realizar inmediatamente la validación del pasaje en el equipo dispuesto en el respectivo acceso, previo al ingreso al vehículo y conforme al procedimiento ordinario de abordaje.

Ii. De manera excepcional, el(la) operador(a) permitirá el ingreso por la puerta 2 a las personas usuarias contempladas en la Sección 5 del presente instructivo. Asimismo, podrá autorizar el ingreso por dicha puerta a personas usuarias no contempladas expresamente en esa sección, cuando evidencie que el acceso por las puertas ordinarias resulte imposible o inseguro.

1. La validación del pasaje para las personas usuarias que de manera excepcional se les permita el ascenso por puerta 2, se debe indicar acorde a lo siguiente:

a. Para las personas usuarias de la sección 5 contempladas en los numerales VII y VIII, primero deben realizar la validación del pasaje, el giro del torniquete para su registro y posterior se les permitirá el ingreso por puerta 2.

b. En los demás casos enumerados de la sección 5, primero se permitirá el ingreso por puerta 2 y:

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- Para los usuarios que requieran asistencia mediante el accionamiento de la rampa de acceso, el(la) operador(a) propenderá por asistir a la persona usuaria con la validación del pasaje y su respectivo giro de torniquete. Siempre que éste no cuente con apoyo de un (a) acompañante o cuidador(a).
- Para los demás casos, una vez la prioridad es que la persona usuaria se ubique en condiciones seguras al interior del vehículo, posterior a esto deberá efectuar la validación correspondiente del pasaje y el giro del torniquete para su respectivo registro, ya sea directamente por la persona usuaria o con apoyo de su acompañante o cuidador(a), cuando aplique. Cuando la condición de la persona usuaria implique riesgo por dificultad de movilidad o imposibilidad temporal para desplazarse de manera segura hacia el validador, el(la) operador(a) deberá permitir que primero se ubique adecuadamente al interior del vehículo, asegurando su estabilidad, sujeción o acomodación, según corresponda.

En ningún caso el ingreso por la puerta 2 exime a la persona usuaria de la obligación de validar el pasaje. Antes de reiniciar la marcha del vehículo, el(la) operador(a) deberá verificar que todas las personas usuarias, especialmente aquellas que hayan ingresado por la puerta 2, se encuentren en una posición segura, sentadas, estabilizadas o sujetas adecuadamente a los elementos de apoyo del vehículo.

Las fallas del sistema de validación o dificultades técnicas en los validadores no deberán generar discusiones ni considerarse como evasión del pago.

Para estas situaciones excepcionales, Een ningún caso el operador podrá negar el ingreso, retirar al usuario del vehículo o reprocharle por no haber validado de forma inmediata.

7. SITUACIONES DE EMERGENCIA O CONTINGENCIA

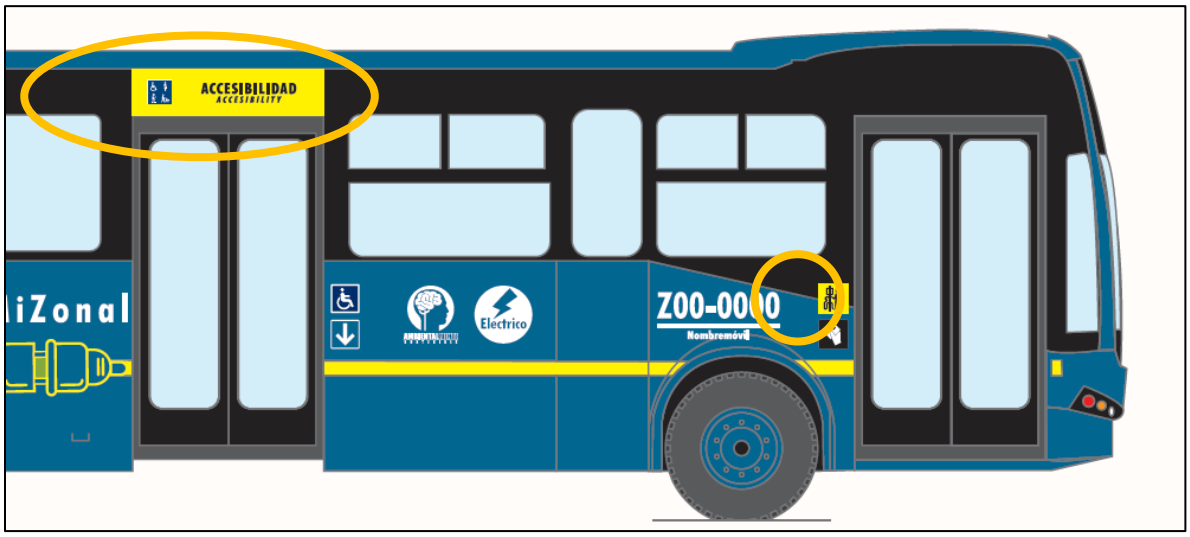
En casos de emergencia, alteraciones del orden, o fallas del vehículo que requieran evacuación del bus, el operador deberá informar sobre la situación al Centro de Control y apagar completamente el vehículo para liberar completamente los torniquetes o BCA PAT y abrir todas las puertas disponibles para permitir la salida inmediata de los usuarios. En estas situaciones, la seguridad y la integridad de las personas tendrán prioridad sobre cualquier consideración operativa o de control del pago.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

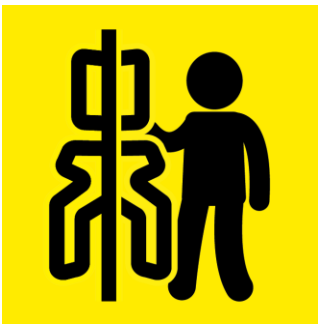
8. SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN AL USUARIO

Los vehículos deberán contar con señalización clara, gráfica y de fácil comprensión que indica que el bus cuenta con BCA PAT y que la puerta 2 es la que corresponde de accesibilidad para los casos contemplados en el numeral 5. Esta señalización deberá ser traslúcida, ubicarse en la hoja dos de la puerta 1 y ser previamente revisada y aprobada por el área competente, garantizando su coherencia con el Manual de Imagen del Sistema.

Señalética en puerta con Accesibilidad y Barreras de Acceso BCA-PAT



Pictograma en puertas que cuentan con Barreras de Control de Acceso BCA - PAT



TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

9. CAPACITACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los concesionarios deberán fortalecer la capacitación de los operadores en relación con las medidas anti-evasión y con la correcta aplicación de las excepciones de ingreso por la puerta 2, especialmente los casos descritos para los usuarios en el numeral 5. Todo ello deberá realizarse garantizando la validación del pasaje, sin negar el derecho a la movilidad y mitigando la generación de oportunidades para la evasión. Adicionalmente, se deberá realizar un seguimiento periódico al funcionamiento de las BCA PAT, los aditamentos anti-evasión y a su impacto sobre los usuarios, informando cualquier novedad a las dependencias técnicas correspondientes. Cuando se tenga conocimiento de peticiones o reclamaciones relacionadas con este tema, estas deberán ser comunicadas al concesionario de operación para su monitoreo y, de ser necesario, para la adopción de ajustes o correctivos.

Elaboró: Julián Castiblanco
Juan Sebastián Amaya Rojas
Fabián Rodríguez

Revisó: Kristell Quiroga
Francisco González
Carolina Giraldo
Javier Hernández

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co