ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DECRETO No. 4112010.20.0122 DE 2022
(Marzo 24)

"POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CONVIVENCIA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE OCCIDENTE SITM MIO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

EL ALCALDE DE SANTIAGO DE CALI, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, y en especial de las conferidas en el artículo 315 de la Constitución Política y artículo 91 de la Ley 136 de 1994 modificado por el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012, la Ordenanza 343 de 2012 del Departamento del Valle del Cauca, en concordancia con la Ley 1801 de 2016 y de conformidad con inciso 2° del Parágrafo 3° del artículo 6 y 7 de la Ley 769 de 2002, y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política, la República de Colombia es un Estado social de derecho, fundamentado en el respeto por la dignidad humana y en la prevalencia del interés general, y contempla dentro de sus postulados, los de asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Que el artículo 2° ibídem, consagra los fines esenciales del Estado, dentro de los cuales, a través del mantenimiento de la integridad territorial y el aseguramiento de la convivencia pacífica, se busca proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Que el artículo 209 ibídem ordena que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Que el artículo 315 numeral 2 ibídem señala como atribución de los alcaldes municipales el conservar el orden público en el municipio de conformidad con la ley, las instrucciones y órdenes que reciba del Presidente de la República y del Gobernador.

Que la Ley 769 de 2002, por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre, regula la circulación de peatones (Art. 57), establece las prohibiciones generales de su tránsito por las vías públicas y las especiales en relación con el STTMP (Art. 58). Consagra igualmente las sanciones cuando los peatones queden incurso en las señaladas prohibiciones (Parágrafo 2 Art. 58).

Que el mismo Código de Tránsito faculta a los alcaldes dentro de su respectiva jurisdicción para expedir normas y tomar medidas necesarias para el mejor ordenamiento del tránsito de personas, animales y vehículos por las vías públicas.

Que la ley 1801 de 2016 por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, consagra disposiciones de carácter preventivo y buscan

establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de Policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente.

Que el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana relaciona los comportamientos que son contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte público colectivo e individual de pasajeros (Art. 146) y consagra las medidas que se impondrán a quienes incurran en uno más de los comportamientos señalados (Parágrafo Art. 146).

Que el Distrito Especial de Santiago de Cali, inicialmente expidió Decreto 411020.0067 febrero de 2009, por el cual se adoptó el Manual de Convivencia para el Sistema de Transporte Masivo de Occidente MIO, con el fin de mejorar la organización y prestación del servicio a los usuarios del sistema, procurando la no alteración de la tranquilidad, la salubridad y la seguridad a partir de una dinámica de prevención de daños materiales y personales como consecuencia de posibles desórdenes en razón de una inadecuada convivencia ciudadana.

Que este primer Manual de Convivencia fue adoptado antes de la entrada en operación del SITM- MIO y tras dos años de funcionamiento y agotada la etapa de seguimiento y evaluación se hizo nesesario adecuarlo de manera profunda y concisa a partir de la consagración explícita de los derechos, deberes, prohibiciones de todos los que participan de manera activa y pasiva en el funcionamiento y movilidad del SITM- MIO, pero más allá, con el propósito final de garantizar la convivencia ciudadana en el sistema.

Que, con la finalidad arriba referenciada, se expidió el Decreto 4110.2-0.0922 de octubre 31 de 2011, que adopta el manual de convivencia para SITM-MIO y deroga el decreto 411020.0067 de febrero de 2009.

Que la estructura, la regulación normativa y el funcionamiento práctico del sistema masivo, plantearon circunstancias nuevas que llevaron a contemporizar lo dispuesto en este Manual del año 2.011 con la dinámica del momento por lo que se expidió el decreto 411.020.0784 de diciembre 09 de 2013.

Que el análisis sobre el desarrollo y evolución del SITM-MIO y existiendo nuevos elementos normativos y tecnológicos involucrados, y considerando las circunstancias de salubridad pública que se generan como efecto del comportamiento de la pandemia por el COVID19, se hace necesario adoptar el Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, en adelante SITM-MIO, de fecha 31 de agosto de 2021 que busca no solo solucionar conflictos sino generar cultura de convivencia pacífica en un marco de prevención y control de propagación del COVID-19.

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DECRETO No 4112010.20.0122 DE 2022
(Marzo 24)

"POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CONVIVENCIA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE OCCIDENTE SITM MIO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Que el contenido del Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, de fecha 31 de agosto de 2021 en cumplimiento a lo determinado en el numeral 8, del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 fue publicado en la página web de Metrocali S.A. según constancia de fecha 11 de marzo de 2.021 que hace parte integral de este decreto, desde el 22 de febrero a las 8:00 a.m. hasta el día 26 de febrero a las 6:00 p.m. con el objeto de recibir opiniones, comentarios y propuestas alternativas.

Que Metrocali S.A. mediante comunicado oficial No. 202241730100286492 del 23/02/2022, solicitó la adopción del Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, de fecha 31 de agosto de 2021, indicando que la Secretaría de Movilidad del Distrito Especial de Santiago de Cali con radicado Orfeo No. 202141520200026931 del 25/10/2021 realizó la revisión y aprobación de su contenido.

Que con el fin de favorecer la convivencia ciudadana y facilitar la movilidad dentro del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, promover la seguridad individual y colectiva en los desplazamientos y cuidar las redes e instalaciones que conforman el entorno del servicio de transporte de pasajeros se hace necesario actualizar el Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Manual de Convivencia del Sistema integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, de fecha 31 de agosto de 2021 que tiene por objeto el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana y generar un mejor servicio para los usuarios y operadores del sistema, por medio de la inclusión normas de convivencia que permitan ejercer plenamente los derechos individuales y colectivos de los usuarios, la buena relación entre todos los actores que convergen dentro del mismo, el reconocimiento de la accesibilidad para las poblaciones prioritarias acorde con el ordenamiento jurídico, no sólo en condiciones de normalidad sino en las especiales circunstancias de pandemia por el Covid19.

ARTÍCULO SEGUNDO. Ámbito de aplicación. El Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, de fecha 31 de agosto de 2021 aplica a todos los actores, usuarios y operadores del SITM-MIO.

ARTÍCULO TERCERO. PROHIBICIONES, COMPETENCIAS Y SANCIONES. Toda persona tiene derecho a usar el servicio de transporte público masivo de pasajeros prestado por SITM-MIO, en las condiciones ofrecidas por éste. Así

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DECRETO No 4112010.20.0122 DE 2022
(Marzo 24)

"POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CONVIVENCIA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE OCCIDENTE SITM MIO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso derivadas del Manual de Convivencia que por este instrumento se adopta, acatar las instrucciones que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios, cumplir las medidas de bioseguridad y autocuidado adoptados para el Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros por la autoridad competente y demás normas legales que apliquen.

Si dentro de los vehículos o en las estaciones, paradas o instalaciones del SITM-MIO, ocurre un hecho, cuyas características, se presume, son delictivas o infractoras de la ley, el personal del SITM-MIO dará aviso al personal de policía de las estaciones para que procedan según su competencia. Corresponde a la autoridad de tránsito y a los Agentes de Policía respectivamente aplicar las medidas correctivas de su competencia.

PARÁGRAFO TRANSITORIO: Adopción, adaptación y cumplimiento de las medidas de bioseguridad. Con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19, toda persona que ingrese y permanezca al interior de las estaciones y buses del SITM MIO deberá cumplir el protocolo de bioseguridad adoptado para el efecto por las autoridades competentes.

ARTÍCULO CUARTO: Deróguese el decreto 411.020.0784 de diciembre 9 de 2013.

ARTICULO QUINTO. El presente decreto rige a partir de la fecha de su expedición y será publicado en el Boletín Oficial del Distrito de Santiago de Cali.

Dado en Santiago de Cali a los (24) días del mes de Marzo de Dos Mil Veintidós (2022).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JORGE IVÁN OSPINA GÓMEZ
Alcalde de Santiago de Cali

Publicado Boletin N°-48 - Marzo 28 - 2022

Proyectó: María del Carmen Piedrahita Giraldo – Abogada contratista Metro Cali S.A.
Esther González Afanador. Asesora Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública
Revisó: Manuel Francisco Arango Zambrano – Subdirector de Doctrina y Asuntos Normativos
María del Pilar Cano Sterling – Directora Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública
Luz Marina Cuellar Salazar – Secretaria de Gobierno (E)

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **202241210100001341**
Fecha: **08-03-2022**
TRD: **4121.010.5.1.188.000134**
Rad. Padre: **202241210300000114**
Loena Prefos Marzo 10/22
10:21 AM

LUZ MARINA CUELLAR SALAZAR
Secretaria de Despacho (E)
Secretaría de Gobierno
Avenida 2 Norte No. 10-70, CAM piso 3

ASUNTO: Remisión proyecto de Decreto "POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CONVIVENCIA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE OCCIDENTE SITM MIO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Cordial saludo.

Metro Cali S.A., mediante comunicación oficial No. 202241730100286492 del 23 de febrero de 2022, remitió a este Departamento Administrativo el proyecto de Decreto anotado en el asunto, mediante el cual se pretende "adoptar el Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, de fecha 01 de febrero de 2021 que tiene por objeto el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana y generar un mejor servicio para los usuarios y operadores del sistema, por medio de la inclusión de normas de convivencia que permitan ejercer plenamente los derechos individuales y colectivos de los usuarios, la buena relación entre todos los actores que convergen dentro del mismo, el reconocimiento de la accesibilidad para las poblaciones prioritarias acorde con el ordenamiento jurídico, no sólo en condiciones de normalidad sino en las especiales circunstancias de pandemia por el Covid 19".

En la solicitud de adopción del Manual de convivencia, Metro Cali S.A. indica que la Secretaría de Movilidad del Distrito Especial de Santiago de Cali realizó la revisión y aprobación del contenido del Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali del 31 de agosto de 2021 conforme radicado Orfeo No. 202141520200026931 del 25 de octubre de 2021.

Igualmente señala que con el Manual se orienta la forma de acceder a este tipo de trasporte, se relacionan los derechos y prohibiciones aplicables tanto a funcionarios, concesionarios y operadores que presten el servicio en el SITIM MIO y advierte sobre las sanciones a que hubiere lugar, conforme el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Refiere que con el Manual se fomenta la utilización de los bienes y servicios del SITIM MIO conforme a su destino, respetando el derecho de la colectividad de usuarios a su disfrute en los términos establecidos en éste.

Precisa que en el diseño del Manual se procuró la utilización de un lenguaje dirigido a la convivencia de una manera clara y sencilla, que responda a las exigencias de equidad de género y a las reflexiones que al efecto realizó la Subsecretaría de Equidad de Género de la Alcaldía.

Por último, agrega que el proyecto del Manual de Convivencia MIO del 31 de agosto de 2021, fue publicado en la página web de Metro Cali S.A., para el conocimiento público y con ello dar cumplimiento a la ley 1437 de 2.011. Adjunto copia física del proyecto debidamente firmado por quienes intervienen en la proyección y revisión en este Departamento.

Es importante destacar que con el Manual, Metro Cali S.A. pretende ajustar las medidas de convivencia a los protocolos de bioseguridad para la prevención de la transmisión del Covid -19 conforme las normas vigentes.

Con fundamento en lo anterior, y considerando que el señor Alcalde en su calidad de autoridad de tránsito "debe expedir normas y tomar medidas necesarias para mejorar el tránsito de personas, animales y vehículos por las vías públicas conforme a las disposiciones del Código Nacional de Tránsito y Transporte" [1], el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública efectúa la revisión del proyecto y lo encuentra viable desde el punto de vista jurídico atendiendo lo previsto en el artículo 315 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 91 de la Ley 136 de 1994, modificado por el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012, la Ordenanza 343 de 2012 del Departamento del Valle del Cauca y en concordancia con la Ley 1801 de 2016 y de conformidad con Inciso 2° del Parágrafo 3° del artículo 6 y el artículo 7 de la Ley 769 de 2902.

En consecuencia, se remite el proyecto de decreto del asunto, con visto bueno de este Departamento Administrativo, para consideración y firma del señor Alcalde y se solicita que, una vez firmado, se remita a Metro Cali S.A.

Atentamente,

MARÍA DEL PILAR CANO STERLING
Directora

Anexos: Proyecto de Decreto.
Manual de Convivencia del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros de la ciudad de Santiago de Cali, de fecha 31 de agosto de 2021.
Comunicado oficial No. 202241730100286492 del 23/02/2022
Radicado Orfeo No. 202141520200026931 del 25/10/2021

Proyectó: Esther González Afanador- Abogada Asesora.
Revisó: Revisó: Manuel Francisco Arango Zambrano – Subdirector de Doctrina y Asuntos Normativos

1 Ley 769 de 2002, Inciso 2, parágrafo 3 artículo 6.

1. CONTENIDO

1. CONTENIDO 1
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE 3
4. NORMATIVIDAD 4
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 5
6. DEFINICIONES 7
6.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL 7
6.2 ASESORES/AS DE SERVICIO 8
6.3 BIBLIOMIO 8
6.4 BICIPARQUEADEROS 8
6.5 CONCESIONARIO 8
6.6 CULTURA MIO 9
6.7 DIVERSIDAD FUNCIONAL 10
6.8 ESTACIONES DE PARADA 10
6.9 INTEGRACIÓN VIRTUAL 10
6.10 PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS 11
6.11 POBLACIÓN PRIORITARIA 11
6.12 MIO CABLE 12
6.13 MOVILIDAD REDUCIDA 12
6.14 OPERADOR/A 12
6.15 OSC 12
6.16 PARADEROS 13
6.17 PASAJERO/A 13
6.18 USUARIO/A 13
6.19 SITM-MIO 13
6.20 TAQUILLERO/AS 14
6.21 ESCENARIOS DEL SISTEMA 14
6.22 TIPOLOGÍA DE BUSES 16
7. DESARROLLO 17
7.1 INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA DEL SITM-MIO 17
7.2 MIO CABLE 17
7.3 DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS 18
7.3.1 ES UN DERECHO MIO 18
7.3.2 ES UN DEBER MIO 21

7.3.3 ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICAS 23

7.3.4 DERECHOS DE PERSONAS USUARIAS CONSIDERADAS POBLACIÓN PRIORITARIA. 25

7.3.5 DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS CONSIDERADAS POBLACIÓN PRIORITARIA. 26

7.3.6 ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS CONSIDERADAS POBLACIÓN PRIORITARIA. 27

7.3.6.1 PERSONAS MAYORES 28

7.3.6.2 PRIMERA INFANCIA 29

7.3.6.3 PERSONAS GESTANTES 29

7.3.6.4 PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL 29

7.3.7 PROTOCOLOS DE ATENCION A PERSONAS USUARIAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL 30

7.3.8 DEBERES DEL PERSONAL DEL SITM-MIO 39

7.3.9 DEBERES DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SITM MIO 40

7.3.10 DEBERES DE METRO CALI S.A 42

6. EMERGENCIA EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE OCCIDENTE SITM-MIO O EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE AÉREO SUSPENDIDO MIO-CABLE. 46

9. OTROS SERVICIOS DEL SITM-MIO Y MIO CABLE 46

10. CANALES DE INFORMACIÓN 47

11. ANEXGS 48

12. OBSERVACIONES 49

2. OBJETIVO

Establecer las pautas de comportamiento en derechos y deberes, así como medidas que garanticen la sana convivencia y seguridad para los/as usuarios/as al hacer uso de los bienes del SITM-MIO (Sistema de Transporte Masivo Integrado de Occidente- MIO), fomentando la buena relación entre todos los actores que convergen dentro del mismo, el reconocimiento de la accesibilidad para las poblaciones prioritarias, la atención preferencial, prácticas de desarrollo y fortalecimiento de la cultura ciudadana en el Sistema acorde con el ordenamiento jurídico aplicable.

3. ALCANCE

Los parámetros establecidos a través del presente Manual de Convivencia MIO serán aplicables a todas las personas que accedan y/o hagan uso de la infraestructura, áreas funcionales, actividades, instalaciones y/o Centros de Operación del SITM MIO, dentro de ellas resaltando a las poblaciones prioritarias, estableciendo las directrices para la atención a personas con diversidad funcional (lo cual incluye sus diferentes tipos: físico, mental, cognitivo, sensorial y múltiple), adultez mayor, infantes en primera infancia y mujeres en estado de gestación, para facilitar el acceso de estas poblaciones e incrementar la satisfacción en los servicios prestados. Asi como, a concesionarios Operadores de Transporte, Asociación Cable Aéreo de Manizales ACAM, Unión Temporal de Recaudo y Tecnología UTRYT, y funcionarios de Metro Cali S.A que prestan el servicio en el SITM –MIO; todos ellos, a su vez tendrán la obligación de acatar sus deberes y exigir sus derechos a través de las disposiciones establecidas en el mismo documento y cuya regulación estará sujeta a las sanciones establecidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

4. NORMATIVIDAD

- Constitución Politica de Colombia 1991.
- Carta de trato digno al usuario- Metro Cali S.A.
- Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito.
- Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolesconcia.
- Decreto 860 de 2010 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1098 de 2006."
- Ley 1145 de 2007, *"Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras dispesiciones."*
- Ley 1287 de 2009, *"Por la cuel se adiciona la Ley 361 de 1997."*
- Ley 1618 de 2013, *"Por medio de le cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacided."*
- Ley 361 de 1997, *"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacided y se dictan otras disposiciones"*
- Ley 1801 de 2016 - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Decreto 1660 de 2003 del Ministerio de Transporte, *"Per el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad."*
- Decreto 1072 del 15 de abril de 2004 "Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte por cable de pasajeros y carga".
- Decreto 4110.20.0784 de diciembre 09 de 2013, *"Por medio del cual se adopta el manual de convivencie para el sistema integrado de transporte masivo de occidente SITM-MIO y se dictan otras disposiciones"*
- Acuerdo 0382 de 2014, "Por medio del cual se adopta la política pública y el plan indicativo de atención a la discapacidad en el Municipio de Santiago de Cali y se

deroga el Acuerde 0197 de 2006", así como las normas que lo modifiquen o sustituyan.

- Ley 1257 de 2008, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencias y discriminación contra las mujeres.
- Sentencia C-804/06 Corte Constitucional, que precisa aspectos de lenguaje incluyente para el código civil en Colombia.
- Ley 1275 de 2009 – Poiítica Pública para Personas con Talia Baja.
- Decreto Ley 019 de 2012. "Artículo 13. Atención especiai a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de ia fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención ai público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública".
- Decreto 1736 de 2020, por el cual se imparten instrucciones en materia de salud, orden público y reactivación económica para preservar la vida y ia seguridad en ei Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Caii, en el marco de las nuevas normalidades y se dictan otras disposiciones.

5. RESPONSABiLiDAD Y AUTORIDAD

Metro Cali S.A. es ia autoridad para establecer ios iineamientos aquí señalados y hacerlos cumplir con ei apoyo y coordinación de las entidades de la Administración Municipal, y ia Oficina de Cultura y Gestión Sociai de la Dirección Comercial y de Servicio ai Cliente, responsable de velar por el difusión y actualización del presente Manual.

Toda persona tiene derecho a usar el servicio de transporte prestado por el SiTM-MiO, a través dei ente gestor METRO CALI S.A, denominada de ahora en adeiante como LA EMPRESA, en ias condiciones ofrecidas por esta. Así mismo, tiene ia obligación de respetar y cumplir las normas de uso, derivadas del presente manual, lo mismo que acatar ias instrucciones que regulan ei tránsito, ei tráfico y ei transporte de usuarios/as y demás normas legales que apliquen, aceptando de manera implícita al usar el servicio que de no dar cumplimiento al presente Manual LA EMPRESA podrá negar ia prestación dei servicio y desactivar los medios de pago, conforme a lo consagrado en el presente reglamento.

El presente Manual regíamentará la responsabilidad compartida entre ios/as usuarios/as y ias empresas operadoras del SITM-MIO (Sistema Integrado de Transporte Masivo - MiO), como son: GIT Masivo, Bianco y Negro Masivo, ETM, UNIMETRO S.A y Cable Aéreo de Manizales ACAM, responsables del tránsito de personas en ei perímetro urbano, rural y por cable aéreo suspendido en el sistema de transporte público masivo de pasajeros de Metro Caii S.A., con ios/as usuarios/as, viendo estas, como ias personas que previa adquisición de la tarjeta o medio de pago autorizado ingresan y utiiizan los servicios dei SiTM-MIO.

- Ei contrato de transporte impiicito entre LA EMPRESA y el/la usuario/a se perfecciona desde el momento en que valide el medio de pago en los equipos vaiidadores, durante su viaje y hasta ei momento en que cruce las barreras o mecanismos de control de saiida dei Sistema, ya sea en estaciones y/o terminales, como es buses aiimentadores o pretroncales.
- Los niños y niñas independiente de su edad, de estatura igual o inferior a un (1) metro, podrán usar gratuitamente el Sistema MIO. La gratuidad estará sujeta ai control dispuesto en todos ics accesos a ias terminaies y estaciones donde se

encontrará una señai con una longitud de un metro, en caso de buses alimentadores o pretroncales estará bajo criterio dei personal de operaciones.

- El personal de seguridad privada al servicio de ia empresa operadora Unión Temporai de recaudo y tecnología UTR&T, asistidos por ía Policía Nacionai, podrán solicitar la identificación a ias personas que infrinjan las normas del presente reglamento y exigirles el abandono de ias instalaciones. LA EMPRESA podrá negaries a dichos infractores ia prestación del servicio de transporte, en los términos del presente reglamento.

Así mismo, este manuai garantiza la protección de los derechos humanos en ei marco Internacional de derechos humanos junto al derecho internacionai humanitario, ya que, el Estado de Derecho como mecanismo de apiicación de ios derechos humanos, exige que los procesos jurídicos, ias instituciones y ias normas sustantivas sean compatibies con las normas de los derechos humanos incluidos los principios básicos de igualdad ante la iey, rendición de cuentas ante la ley y equidad ante ia protección y reclamación de los derechos. Por tanto, este manual responde a la normatividad enunciada anteriormente.

6. DEFINICIONES

6.1 ACCESIBiLIDAD UNIVERSAL

Es ei grado en ei que todas ias personas pueden utilizar un objeto, visitar lugares o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener (Archivo General de la Nación Colombia).

6.2 ASESORES/AS DE SERVICIO

Un asesor/a de servicio es un prestador de servicio colaborador, de apoyo a la gestión, facilitador e intermediario quien brinda ayuda en caso de requerirlo e información de primera a mano a los/as usuarios/as del SITM-MIO con el fin de satisfacer sus necesidades (Oficina de Dirección Comercial y Servicio al Cliente).

6.3 BIBLIOMIO

Son Bibliotecas Públicas ubicadas en estaciones y terminales del sistema, con el fin de incentivar el fomento de la lectura en la ciudadanía. Estos espacios son operados en articulación con la Red de Bibliotecas Públicas de Cali, quienes a través de personal especializado brinda adecuada atención, promoviendo acceso a la información, a actividades pedagógicas y prácticas lectoras para la construcción social de valores democráticos y culturales.

6.4 BICIPARQUEADEROS

Son espacios habilitados en algunas estaciones y terminales para estacionar, de manera gratuita, la bicicleta mientras se hace uso del Sistema.

6.5 CONCESIONARIO

Son diferentes empresas que se desempeñan como contratistas de Metro Cali S.A., que, en virtud del Contrato, asume la operación del Servicio de Transporte Público Masivo de Pasajero/as del Sistema MIO, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión y bajo la vigilancia y control que la entidad concedente Metro Cali S.A. o a quien éste designe para tal efecto, a cambio de la

remuneración prevista. Los concesionarios que integran el sistema son: BLANCO Y NEGRO MASIVO, UNIMETRO S.A., ETM S.A., GIT MASIVO S.A. Y ACAM ASOCIACIÓN CABLE AÉREO DE MANIZALES (Contratos de Concesión Para la Prestación del Servicio Público de Transporte Masivo de Pasajero/as dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Santiago de Cali). igualmente, al concesionario Unión Temporal de recaudo y tecnología UTR&T, le corresponde toda la operación de ias instalaciones asignadas por ei SITM –MIO en las estaciones y terminaies, para responder a las necesidades de información y tecnoiogía dispuestas para el transporte, recaudo, seguridad y control de ia operación del sistema.

6.6 CULTURA MIO

Cultura MIO es un plan de trabajo a cargo de la Oficina de Cuitura y Gestión Social de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente, que contempla programas ejecutables de cara a la comunidad general de ia ciudad. Dichos programas están diseñados para responder a las necesidades de fortaiecimiento de la cultura ciudadana en la ciudad y el mejoramiento continuo de las interacciones con el sistema, promoviendo prácticas de cultura ciudadana que fomenten una reiación armónica con el sistema, creando consciencia ciudadana frente a las dinámicas relacionales basadas en comportamientos, actitudes, ienguajes y responsabilidades como personas usuarias dei SITM-MIO y con la comunidad que les rodea. Entendiendo por cultura ciudadana las acciones y reglas compartidas que generan sentido de pertenencia y propician una sana convivencia, en este caso en el sistema. Todas las acciones dentro dei respeto y cumplimiento en el marco de Derechos Humanos.

6.7 DIVERSIDAD FUNCIONAL

Desde una nueva visión, que no es negativa, que no implica enfermedad, deficiencia, parálisis, retraso, etc. propone un cambio de perspectiva con respecto a las personas con discapacidad. Centrándonos en las habilidades de cada persona y no en sus "limitaciones" (Diversidad Funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. Javier Romañach y Manuel Lobato, 2007).

6.8 ESTACIONES DE PARADA

Las estaciones de parada del Sistema MIO serán los puntos físicos de abordaje y descenso de pasajero/as sobre los corredores troncales, además de los definidos en las estaciones terminales. Estas estaciones de parada estarán a lo largo de los corredores troncales, con una separación aproximada de 500 m y cuentan con una altura de plataforma de 0.90 m. desde la superficie de rodadura del carril exclusivo. Las estaciones de parada generalmente estarán ubicadas en el separador central, para los corredores que cuenten con doble sentido de circulación de los autobuses del Sistema, y hacia un costado para los corredores que tienen servicio hacia un solo de los costados, es decir para los corredores que tienen un solo sentido de tránsito de los autobuses del sistema. El ascenso y descenso de los usuario/as a los autobuses Articulados o Padrones se realiza por el lado izquierdo y a nivel de plataforma. (Fuente: Lista de Infraestructura del SITM – Documento Técnico Revisión de Parámetros Operacionales).

6.9 INTEGRACIÓN VIRTUAL

Es una funcionalidad que ofrece el SITM-MIO, que le permite al usuario/a realizar un viaje con destino único y continúo pasando entre las diferentes infraestructuras físicas y

rodantes del MIO en un tiempo determinado y pagando un solo pasaje. El tiempo permitido que tiene el usuario/a para realizar la integración virtual, es calculado teniendo en cuenta el tiempo de recorrido de la ruta, el tiempo de espera, el tiempo de caminata y el tiempo de imprevistos.

Este servicio se presenta cuando la persona usuaria ha validado su pasaje en estación o bus y al volver a validar su pasaje no se generará cobros adicionales, cuando se hace el cambio de alimentadores o pretroncales a estaciones o terminales y viceversa. Para este beneficio, se requiere que las personas cuenten con una Tarjetas inteligentes Sin Contacto (TISC).

6.10 PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS

Se recomienda que lo/as usuario/as, realicen el registro de su tarjeta a su nombre, en los espacios denominados CICAC (Centro de Información, Capacitación y Atención al Ciudadano), para disfrutar de los diferentes servicios que brinda el sistema y contar con la posibilidad de resolver de manera eficiente dudas o dificultades relaciones con consumos, entre otros.

6.11 POBLACIÓN PRIORITARIA

Amparados en la atención preferencial, hace referencia, desde el interior de nuestro sistema, a aquellas poblaciones que, por particularidades relacionadas a su ciclo vital, eventualidades externas o desarrollo del individuo, requieren características específicas de accesibilidad para acceder a un espacio o servicio, dentro de ellas encontramos: a las personas con diversidad funcional, mayores, gestantes y lactantes y a los niño/as en primera infancia

6.12 MIO CABLE

Se entiende por MIO Cable, el Sistema de Transporte Aéreo suspendido, constituido por cabinas colgadas de una serie de Cables que se encargan de hacer avanzar a las unidades a través de las 4 estaciones de parada.

6.13 MOVILIDAD REDUCIDA

Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin tener una condición de discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales (Ministerio de Salud Colombia).

6.14 OPERADOR/A

Conductor/a del SITM-MIO en cualquiera de sus modalidades: bus articulado, bus padrón, bus complementario, Cabinas de MIO Cable o el que a futuro sea determinado por Metro Cali S.A.

6.15 OSC

Es la sigla designada para nombrar a lo/as Operadores/as de Servicio al Cliente, quienes son los/as encargados/as de brindar a los/as usuarios/as de las estaciones del MIO, orientación y servicio al cliente oportuno en el uso del sistema, con el fin de garantizar su satisfacción (Oficina de Recursos Humanos de Unión Temporal Recaudo y Tecnologia - UTRYT).

6.16 PARADEROS

En la mayor parte de los corredores pretroncales y complementarios se ubicarán sitios de estacionamiento para las rutas del sistema MIO que transitan por ellos, en estos sitios de estacionamiento se ubicarán los puntos de parada del Sistema que protegerán a los usuarios del sol y la lluvia y serán utilizados como punto único para ascenso y descenso de pasajero/as durante el recorrido, para el caso en que el espacio físico disponible para ubicar los cobertizos o paraderes se dispondrá de un elemento con diseño especial. Estos puntos de parada estarán ubicados con una separación aproximada de 400 m y siempre su diseño debe permitir la plena identificación, al usuario, de las rutas que brindan el servicio en ese punte de parada (Fuente: Lista de Infraestructura del SITM – Documento Técnico Revisión de Parámetros Operacionales).

6.17 PASAJERO/A

Usuarie/a que ingresa a uno de los espacios del SITM-MIO, ya sean vehículos, estaciones o terminales de transporte adscritos al SITM-MIO.

6.18 USUARIO/A

Persona que, previa adquisición de la tarjeta o medio de pago autorizado, cancela el pasaje e ingresa para utilizar los servicios del SITM-MIO y MIO Cable.

6.19 SITM-MIO

Son las siglas del Sistema de Transporte Masivo Integrado de Occidente y comprende el conjunto de bienes integrado por la combinación organizada de infraestructura, corredores, estaciones y terminales, patios y talleres, inmuebles, señalética, equipos,

tecnología, software, redes de comunicación, mobiliario urbano y todos los elementos destinados para la eficiente y continua prestación del servicio público esencial de transporte masivo de personas, a través de buses y/o medios de transporte autorizados por Metro Cali S.A. para la operación del Masivo integrado de Occidente. (Fuente: Documento Conpes 2932 del 25 de junio de 1997. Sistema de Servicio Público Urbano de Transporte Masivo de Pasajeros de Santiago de Cali y su Área de Influencia).

6.20 TAQUILLERO/AS

Son los/as encargados/as de prestar, a los/as usuarios/as del sistema, los servicios de recarga y venta de pasajes y tarjetas, para que puedan acceder al sistema (Oficina de Recursos Humanos de Unión Temporal Recaudo y Tecnología - UTR&T).

6.21 ESCENARIOS DEL SISTEMA

Corredores Troncales: Vía principal integrante del Sistema MIO, para la circulación de los autobuses articulados y/o padrones del Sistema, o cuando por necesidades del servicio Metro Cali S.A. lo requiera, de autobuses complementarios; dotada de infraestructura de transporte para el ingreso, trasbordo y salida de pasajero/as. En estos corredores se espera una demanda mayor a los 60.000 pasajero/as por día y requieren infraestructura especial como lo son carriles exclusivos, Estaciones Terminales de Cabecera, Estaciones Terminales intermedias y Estaciones de Parada (Fuente: Lista de infraestructura del SITM –MIO. Documento Técnico Revisión de Parámetros Operacionales).

Corredores Pretroncales: Los corredores pretroncales son aquellos donde la demanda esperada oscila entre 60.000 y 20.000 pasajeros por día y los corredores complementarios son aquellos donde se espera una demanda es menor a 20.000

pasajero/as por día. En los corredores pretroncales y complementarios el carril del autobús no requiere separación física del resto de los carriles, es decir, separación entre los carriles del Sistema Integrado de Transporte Masivo y los mixtos, del mismo sentido, por lo cual los autobuses transitan por carriles mixtos en los cuales se mejora toda la sección de la vía, realizando algunas obras de adecuación vial, urbana y señalización, además estos corredores contarán con paraderos o cobertizos a todo lo largo del corredor, separados cada 400 metros en promedio para el ascenso y descenso de pasajero/as. Por estos corredores circularán autobuses Padrones y/o autobuses Complementarios (Fuente: Lista de Infraestructura del SITM – Documento Técnico Revisión de Parámetros Operacionales).

Estaciones de parada: Las estaciones de parada del Sistema MIO serán los puntos físicos de abordaje y descenso de pasajero/as sobre los corredores troncales, además de los definidos en las estaciones terminales. Estas estaciones de parada estarán a lo largo de los corredores troncales, con una separación aproximada de 500 m y cuentan con una altura de plataforma de 0.90 m. desde la superficie de rodadura del carril exclusivo. Las estaciones de parada generalmente estarán ubicadas en el separador central, para los corredores que cuenten con doble sentido de circulación de los autobuses del Sistema, y hacia un costado para los corredores que tienen servicio hacia un solo de los costados, es decir para los corredores que tienen un solo sentido de tránsito de los autobuses del sistema. El ascenso y descenso de los usuario/as a los autobuses Articulados o Padrones se realiza por el lado izquierdo y a nivel de plataforma.

Terminales de cabecera: Las estaciones terminales de cabecera son estaciones adecuadas para realizar transbordos urbanos entre usuario/as de rutas alimentadoras, auxiliares y troncales. Igualmente se pueden realizar transbordos intermodales, tales como transbordos con los buses intermunicipales ya que se localizan en los extremos

de los corredores Troncales y/o en lugares estratégicos para integrar otros servicios del Sistema y en algunos casos con plataformas para el tren de cercanías. Estas Terminales cuentan con bahías de estacionamiento para los autobuses de las rutas Troncales, Auxiliares, Alimentadoras e Intermunicipales.

Terminales intermedias: Las estaciones terminales intermedias están ubicadas a lo largo de los corredores troncales, en sitios cercanos a cruces con vías importantes y puntos de generación de demanda, permitiendo transbordos entre servicios de rutas Alimentadoras, Auxiliares o Troncales. Estas estaciones terminales cuentan con bahías de estacionamiento para los autobuses de las rutas Troncales, Auxiliares y Alimentadoras, en algunos casos para intercambio modal con servicios de transporte complementarios (Fuente: Lista de Infraestructura del SITM – Documento Técnico Revisión de Parámetros Operacionales).

6.22 TIPOLOGÍA DE BUSES

El MIO cuenta con 3 tipos de buses, teniendo todos ellos sistema de posición global (GPS) y sillas preferenciales de color azul para nuestra población prioritaria.

1. Bus Articulado: buses azules de 18 metros de longitud, con capacidad para 160 personas (48 sentadas y 112 de pie) y dos vagones articulados en el medio recubiertos por un fuelle tipo acordeón para que el bus pueda doblar y girar en los recorridos. Transitan principalmente por las vías troncales, y se detienen en las estaciones y Terminales.
2. Bus Padrón: buses azules, cuya capacidad es de 80 personas (27 sentadas y 53 de pie), transitan tanto por las vías troncales como por los corredores pretroncales, deteniéndose así no sólo en las estaciones sino en paraderos distribuidos en distintos sitios a lo largo del corredor del SITM-MIO.

3. Bus Complementario: microbús de color verde, con capacidad para 48 personas, que circulan por los corredores pretroncales y alimentadores, parando solamente en sitios definidos sobre la calzada.

7. DESARROLLO

7.1 INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA DEL SITM-MIO

A diciembre de 2020 contamos con la siguiente infraestructura: con 42,41 Km de Troncales, con 431,02 Km de Pretroncales, con tres (03) Terminales de Cabecera, 02 Terminales Intermedias, cuatro (04) Patios y Talleres construidos, dos mil veinte (2020) puntos de parada, y cincuenta y ocho (58) estaciones.

7.2 MIO CABLE

Es el servicio Aero suspendido que se encarga de prestar el transporte a la zona de ladera de la ciudad. Cada cabina tiene una capacidad de ocupación de ocho (8) personas[1]. Actualmente funciona con 60 cabinas. Partiendo de la Terminal Intermedia Cañaveralejo comc punto de inicio y finalización del viaje, el cual es un recorrido de 360 grados, en 2.2 km de longitud. Cuenta con tres estaciones más de parada ubicadas en los sectores de Tierra Blanca, Lleras Camargo, y Brisas de Mayo, lugares por donde los/as usuarios/as pueden abordar el servicio para integrarse a las demás rutas del masivo, validando un solo pasaje.

[1] A excepción de alguna eventualidad en la que el Ministerio de Transporte o la entidad prestadora de servicio Metro Cali S.A. designe una disposición diferente.

7.3 DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Una vez se accede al SITM-MIO, los/as usuarios/as, adquieren derechos y asumen deberes que, en su práctica cotidiana, son la base para la construcción de un sistema cada vez más accesible, incluyente, respetuoso y seguro.

7.3.1 ES UN DERECHO MIO

1. Acceder al Servicio del SITM-MIO y MIO Cable, en las estaciones y terminales, así como las paradas establecidas en la ciudad en los horarios predeterminados; en condiciones de seguridad, salubridad y amabilidad.
2. Circular por las áreas de embarque y desembarque de personas, plataformas, túneles, cabinas del Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable y por todos los espacios habilitados y autorizados para los/as usuarios/as al interior de las estaciones y terminales del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Occidente SITM-MIO.
3. Obtener información adecuada para el uso eficiente del Sistema Integrado Masivo de Occidente SITM-MIO y del Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable.
4. Las personas con diversidad funcional tendrán atención y condiciones logísticas acordes, para su ingreso y salida del Sistema Integrado Masivo de Occidente SITM-MIO y Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad legal vigente, como: la Ley 361 de 1997, Ley 1660 de 2003, Ley 1287 de 2009, Ley 1618 de 2013, el Acuerdo 0382 de 2014 y las demás normas que las modifiquen o sustituyan.
5. Ingreso de manera gratuita a niños/as de brazos o con estatura igual o inferior a un metro (1m) independientemente de su edad, quienes deben estar en compañía de sus acudientes o personas adultas responsables.

6. Viajar con objetos y paquetes de mano livianos, siempre y cuando éstos no generen molestia o peligro para la persona y los/as demás usuarios/as con los que comparte el viaje en el Sistema Integrado de transporte Masivo de Occidente SITM-MIO.

   En el Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable. Dicho artículo no podrá ocupar un puesto que podría tomar una persona, de ser así deberá esperar un espacio para el ingreso que no afecte la movilidad de otras personas. Al transportar bicicletas debe ser bajo las siguientes consideraciones: transportarla únicamente en las cabinas del MIO Cable, la bicicleta debe estar limpia y no puede ser transportada en lcs ascensores.

   Hacer uso de los biciparqueaderos, en las estaciones en las cuales están habilitados, de manera gratuita. Una vez dentro de la terminal deberá llevar la bicicleta a mano, registrar en la minuta del OSC el ingreso y/o salida de la bicicleta con la respectiva identificación.

7. Transportar mascotas siempre y cuando su reproducción y crianza esté dirigida a la convivencia y compañía de personas, atendiendo las condiciones y requisitos establecidos en la reglamentación expedida por Metro Cali S.A., conforme a las previsiones de la Ley 769 de 2002 y demás disposiciones legales de la sentencia C - 439 del 25 de mayo de 2011 de la Corte Constitucional y la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. En este caso, la movilización de estos animales se puede hacer en el horario comprendido entre las 9:00 a.m. y las 3:00 de la tarde. El usuario(a) responsable del animal debe portar el certificado vigente de vacunación y de salud de la mascota. Estos son los mismos requisitos que debe tener en cuenta un usuario/a del MIO Cable que desee movilizarse con su masoota.

8. La cantidad máxima de mascotas a transportar en un mismo periodo de tiempo de acuerdo a las tipologías de ios buses es: articulado: tres mascotas, complementario y padrón: 2 mascotas.

   Estos requisitos, así como otros aspectos sobre el ingreso de animaíes domésticos aí sistema, se encuentran consignados en la Resolución 428 de noviembre 15 de 2017 en ia cuaí estipuia ias reglas básicas para eí transporte de mascotas en eí MíO y eí MíO Cabie, ía cuai se puede consultar en la páglna web de Metro Cali S.A. en eí iink: https://www.metrocali.gov.co/wp/resoluciones/

9. ir en compañía de un perro de asistencía en caso de ser requerldo, atendlendo ías condiciones y requisitos establecidos en ía reglamentación expedida por Metro Caíl S.A.

   (https://www.metrocali.gov.co/wp/el-mio-avanza-en-inclusion-primeros-perros-guia-y-asistenciales-se-integran-al-sistema-masivo/)

10. Aí ser transportado en otro vehículo (transbordo), cuando el bus en que se transporte presente probíemas mecánicos y/o eléctricos que impidan continuar eí recorrido.

11. Los/as usuarios/as tienen derecho a personaíizar su tarjeta en íos puntos CICAC autorizados, para recuperar eí saído en caso de pérdida, robo o daño de ia tarjeta.

12. Hacer buen uso de bienes y servicios como los puertos USB y Wifi dispuestos en algunos buses y estaciones. Así mismo, de ios baños dispuestos en terminales para púbíico.

13. Presentar peticiones respetuosas, soiicitudes, sugerencias, quejas, recíamos y feíicitaciones, en los sitios y canaies dispuestos para taí fin, y a que los mismos sean atendidos oportunamente (Fuente: carta de trato digno).

7.3.2 ES UN DEBER MIO

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, artículo 146, numeral 10, literal H), se constituye como una conducta que atenta contra la seguridad y la sana convivencia el contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación de los sistemas de transporte masivo que establezcan las autoridades encargadas al respecto, por lo cual es deber de los/as usuarios/as.

1. Acatar y conocer todas las disposiciones de este manual de convivencia, los deberes establecidos en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, así mismo en la Carta de trato digno a usuario/a consignada en la página Web de Metro Cali S.A, respecto al comportamiento en los sistemas de transporte masivo de pasajero/as. Así como un comportamiento adecuado donde prime el respeto por si mismo, por el otro y por el espacio.

2. "Adquirir y cargar previamente la tarjeta en los puntos de venta autorizados y/o máquinas de recarga instalados en estaciones y/o establecimientos comerciales autorizados para tal fin, de esta manera agilizar el ingreso al SITM-MIO, quienes no tengan facilidad de adquirir la tarjeta podrá comprar una tarjeta de único viaje en las estaciones. Antes de iniciar el viaje, validar dicho medio de pago en los mecanismos de control de ingreso, los cuáles verificarán su validez y le permitirán el paso.

3. Cuidar y respetar los buses, cabinas, estaciones, terminales y paraderos, además de respetar la señalización, demarcaciones, franjas amarillas o cualquier otro elemento dispuesto en los autobuses, en las estaciones, terminales, cabinas del Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable, paraderos y componentes de la infraestructura del Sistema.

4. Acceder al Sistema de Transporte integrado Masivo MIO y al Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable, solo en los puntos establecidos y autorizados por Metro Cali S.A.

5. Solicitar la parada de los buses padrones o alimentadores, en los sitios establecidos por Metro Cali S.A., levantando la mano en el paradero u oprimiendo el botón dentro del vehículo una sola vez para solicitar la parada.

6. Identificar las rutas de evacuación para ser utilizadas en caso de emergencia.

7. Abordar o descender de las cabinas y del autobús una vez se active la alarma de alerta de apertura y cierre de puertas.

8. Al ingresar al SITM-MIO y MIO Cable, con mascotas, hacerlo en las condiciones óptimas, es decir, la mascota debe ir asegurada en guacal, y el tránsito debe ser en los horarios dispuestos por Metro Cali S.A.

9. Al ingresar al SITM-MIO y MIO Cable, con perros de asistencia, hacerlo en las condiciones óptimas, el usuario/a deberá portar carné de certificación del perro, certificado de vacunas y certificado de discapacidad de la persona, a su vez la del perro debe llevar puesto un chaleco o peto, como identificación del tipo de ayuda que está prestando.

10. Abstenerse de arrojar basuras, botellas, grapas, clavos, puntillas, residuos sólidos o líquidos y en general, objetos que presenten peligro o produzca daños a lo/as usuario/as, cabinas, estaciones, terminales, autobuses e infraestructura en general.

11. Hacer la fila de espera en forma ordenada y permitir el descenso de los/as usuarios/as antes de abordar los vehículos del Sistema de Transporte Masivo de Occidente SITM-MIO o las cabinas del Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable, siempre conservando la derecha.

12. Respetar y ceder el espacio destinado en los autobuses para las personas que se desplazan en silla de ruedas, al igual que las sillas azules de los autobuses, prioritarias para los niños y niñas menores de siete (7) años, personas adultas mayores, mujeres gestantes, mujeres y hombres con niños o niñas de brazos y personas con diversidad funcional.

13. Ceder las sillas grises a las personas mencionadas en el numeral anterior, en caso de ser necesario si las azules están ocupadas.

14. Seguir las instrucciones del/la operador/a, personal de seguridad y demás personal adscrito al Sistema Integrado de Transporte Masivo de Occidente SITM-MIO y del Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable, además de informar a operador/a, personal de seguridad y demás personal adscrito SITM-MIO y Cable MIO de cualquier anomalía presentada en el sistema, que pueda afectar o poner en riesgo a los demás usuarios/as y o personal del sistema.

15. Respetar y dar trato digno a todo el personal funcionario del SITM-MIO.

16. Usar los biciparqueaderos de acuerdo con lo estipulado en los *Parámetros para la Prestación del Servicio BiciMiO* que se encuentran en las diferentes terminales.

7.3.3 ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICAS

a) El servicio de préstamo de bicicletas no tiene ningún costo adicional al usuario. Al ingresar a las estaciones y terminales que prestan el servicio, se deberá validar su ingreso con la tarjeta MIO. Se descontará el valor de un pasaje al ingreso al sistema.

b) El servicio de préstamo de bicicletas se realizará conforme lo estipule La Empresa.

c) En cada espacio donde se preste el servicio se contará con personal que dará información acerca de la entrega y recibo de bicicletas, apoyará el registro y las labores de coordinación y balanceo de la flota.

d) Podrán acceder al servicio las personas usuarias que cuenten con tarjeta personalizada del SITM-MIO.

e) Cada usuario/a tendrá hasta 45 minutos para usar la bicicleta dentro del circulto establecido.

f) Cada usuario/a deberá firmar un contrato que excluye al sistema BICIMIO de responsabilidades asociadas al tránsito y uso de la bicicleta.

g) Lo/as usuario/as deberán ser mayores de 18 años, y los que estén entre los 16 y 18 años deberán contar con la aprobación de su acudiente o aduito responsable.

17. Al utilizar el servicio del SITM-MIO bajo ninguna justificación se podrá llevar consigo material inflamable, tóxico o cualquier otro que ponga en peligro la integridad de las demás personas.

18. No consumir bebidas embriagantes o sustancias psicoactivas al Interior de estaciones, terminales, buses, cabinas y/o zonas comunes del sistema.

19. No realizar demostraciones físicas que afecten la convivencia en ningún espacio del sistema, es decir, contactos que puedan considerarse actos sexuales y alteren la tranquilidad de las demás personas usuarias, como lo estipula el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

20. No se podrá distribuir publicidad o cualquier tipo de información comercial, política o religiosa, sin autorización de la entidad. Esto aplica tanto para estaciones y terminales, como para espacios de acceso como rampas.

21. Por ser un espacio de convivencia común y bien públiico, es deber de usuario/as, al igual que comunidad no realizar ningún acto que cause daño externo o interno a ios buses, cabinas o estaciones del sistema. Asi como rayar, romper, incendiar, pinchar, rasgar, cortar, partir, entre otras o toda acción que pueda ser identificada como vandalismo.

7.3.4 DERECHOS DE PERSONAS USUARIAS CONSIDERADAS POBLACIÓN PRIORITARIA.

Metro Cali S.A., considera población prioritaria a las personas usuarias con Diversidad Funcional, mujeres en estado de gestación, primera infancia, niños y niñas y personas aduitas mayores, quienes para efectos de este manuai de convivencia tendrán los derechos mencionados en ei anterior punto, además de los derechos y deberes descritos a continuación:

- A la accesibilidad, contempiando en este caso ia faciiidad en el desplazamiento, la permanencia y el descenso dentro del SITM-MIO, asl como ia planificación del conjunto del itinerario del viaje.
- Conocer y acceder a los protocolos necesarios que determinen las obligaciones, deberes y derechos de cada actor implicado en la accesibilidad de las personas con diversidad funcional a la flota de transporte.
- A recibir el cumplimiento de la normativa existente, en todos aquelios aspectos reiacionados con ia accesibilidad de las personas con diversidad funcional y el desarrollo de los servicios de transporte público regular de usuarios/as.

- A recibir atención y condiciones logísticas centradas en la accesibilidad para su ingreso y salida del SITM-MIO y MIO Cable de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente, como: Ley 361 de 1997, Ley 1660 de 2003, Ley 1287 de 2009, Ley 1618 de 2013 y el Acuerdo 0382 de 2014, y las demás normas que las modifiquen o sustituyan.
- A usar las sillas y los espacios demarcados en los buses para las personas en silla de ruedas, caminadores, o personas con diversidad funcional, que requieran el espacio.
- A que Metro Cali S.A. conjuntamente con las oficinas de Cultura y Gestión Social, Planeación y Dirección de Operaciones, también las empresas operadoras GIT Masivo S.A., Unimetro S.A., Blanco y Negro Masivo, ETM S.A, la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología Utryt y Asociación Cable Aéreo de Manizales ACAM, ejecuten el Manual de atención en el SITM-MIO y MIO Cable, para las personas con diversidad funcional de la ciudad de Santiago de Cali.

7.3.5 DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS CONSIDERADAS POBLACIÓN PRIORITARIA.

- Cumplir con los lineamientos del presente manual.
- Solicitar el servicio de manera respetuosa.
- Recargar su tarjeta y validar su pasaje.
- Abordar y descender únicamente en los puntos de parada, estaciones y terminales.
- Instaurar de manera respetuosa sus quejas y reclamos mediante la línea de atención al cliente 620 40 40 o los canales de atención dispuestos para tal fin

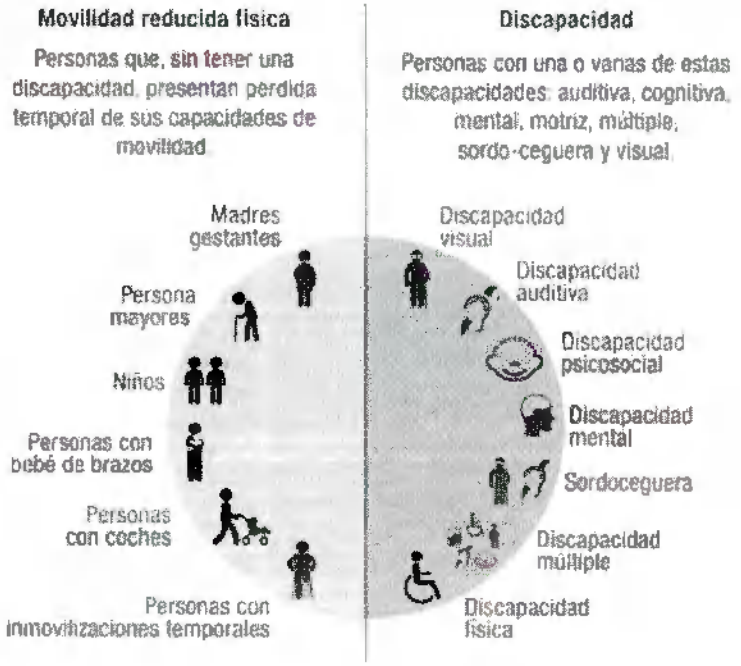
como el correo de atención al/la usuario/a atenciónalusuario@metrocali.gov.co y los CICAC.

- Utilizar la señalética incluyente del SITM - MIO.
- En lo posible no cambiar de asiento mientras el bus está en movimiento.
- Timbrar con tiempo antes de su parada, o avisar al operador/a hacia dónde se dirige para que él mismo le pueda indicar.
- Tomar asiento a la brevedad posible desde su ingreso.
- Utilizar las rampas para ascender al SITM-MIO.
- Utilizar el cinturón de seguridad, en el caso de los usuarios/as de silla de ruedas.
- Usar el SITM-MIO y MIO Cable bajo responsabilidad de un adulto/a cuando el usuario/a sea una persona con diversidad funcional, al que se le dificulte comprender, y responder las instrucciones de seguridad.

7.3.6 ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS CONSIDERADAS POBLACIÓN PRIORITARIA.

El Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, cuenta con el programa "ACCESIBILIDAD" el cual a partir de la estructuración de diversos protocolos promueve la inclusión para todas las personas, especialmente para las poblaciones prioritarias.

Entre las cuales comprendemos las siguientes:



7.3.6.1 PERSONAS MAYORES

Son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantias y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múitiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona adulta mayor es una persona de 62 años o más de edad.

Es importante para el sistema reconocer las necesidades que tienen las personas mayores, entre ellas se encuentran el uso de las filas prioritarias y de las sillas, comprendiendo que no solo se limitan a las azules (las cuales son prioritarias) sino de cualquiera en general, si estas úitimas se encuentran en uso.

7.3.6.2 PRIMERA INFANCIA

Según la UNESCO se define como un periodo que va del nacimiento a los ocho años de edad, y constituye un momento único del crecimiento en que el cerebro se desarrolla notablemente. Durante esta etapa de niñez, reciben una mayor influencia de sus entornos y contextos.

Es por esta razón que se agrupan también a las personas que llevan a los niños/as en brazos y el uso de coche. Al considerarse personas con movilidad reducida pueden hacer uso de elementos como plataformas.

7.3.6.3 PERSONAS GESTANTES

Durante los meses que tiene un embarazo, desde el momento en que la persona se da cuenta hasta que llega a término, se considera que se encuentra en un estado de gestación. Esto, traerá consigo diferentes necesidades particulares dependiendo del tiempo de desarrollo en el que este, sin embargo, hay algunas que son permanentes y que se encuentran fuertemente relacionadas con temas de movilidad reducida, dando respuesta a ello y velando siempre por prestar el mejor servicio, se recurre a elementos como el uso de la fila y sillas de forma prioritaria.

7.3.6.4 PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Existen los siguientes tipos de diversidad funcional: física, psicosocial, cognitiva, sensorial y mixta. Cada uno puede manifestarse en distintos grados y una persona puede tener varios tipos de discapacidades simultáneamente.

Diversidad física: es aquel tipo de discapacidad generada por la disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas, como por ejemplo la pérdida de una extremidad o de su funcionalidad habitual.

Diversidad sensorial (auditiva y/o visual): hace referencia a la existencia de disminución o eliminación de alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio externo.

Diversidad intelectual: se define como toda aquella disminución del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral.

Diversidad psicosocial: se refiere a una situación en que se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental.

Diversidad mixta: esta deriva de la combinación de los diferentes tipos de diversidad funcional.

7.3.7 PROTOCOLOS DE ATENCION A PERSONAS USUARIAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Diversidad física: esta diversidad contempla a quienes tienen dificultades de movilidad, las cuales en ocasiones utilizan ayudas como caminador, bastón, muletas, pierna ortopédica - prótesis, silla reclinable (cama silla), silla de ruedas y silla de ruedas eléctrica.

Cómo atender a una persona con diversidad física:

- Las personas con diversidad física, que son usuario/as de sillas con ruedas necesitan espacio suficiente para interactuar con el espacio, procure que siempre tengan lo suficiente para maniobrar.

- En la fila de acceso prioritario permita que se ubiquen al inicio, así tendrán más tiempo de ubicarse en su lugar.

- 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 ayuda.
- Toda silla en la parte de atrás lleva un "pie de amigo"

- Eí auxiliar debe colocar su pie sobre este "pie de amigo".

Pasos:

1. Aproxime ia silia hacia su cuerpo por medio de los maniílares
2. Empuje con el píe hacía abajo
3. Busque un "punto de equilibrio".

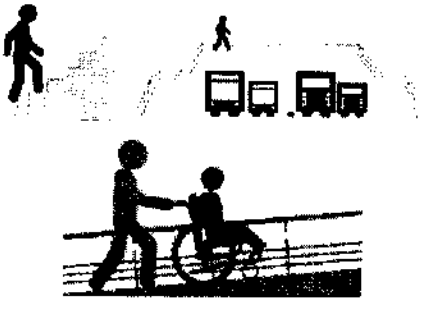
- Una vez ubicado en su sitio en el bus, ayúdalo a asegurarse con el cinturón de seguridad.

- Para descender un bus padrón o alimentador (que cuente con plataforma), facilite su ubicación en ia puerta preferenciai que cuenta con piataforma.

- Cuando ei pasajero/a vaya a descender, asegúrese de que tenga suficiente espacio para ia maniobra, aierte al conductor/a de la salida de pasajero/a.

- En caso de un bus padrón o alimentador que no cuente con plataforma (y en caso de que el usuario/a no se encuentre en silla de ruedas), facilite su ayuda para descender del vehículo.

- Cuando indique un lugar o una dirección, notifíqueie sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar, tales como desniveies, puentes peatonales, rampas.



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

- Para la atención de una persona con diversidad funoionai que vaya de pie, en la plataforma se le recomienda que la maniobra la realice de espaldas y sujeta a ias varadas de ia plataforma.

Diversidad Visuai:

Esta diversidad comprende a las personas ciegas o con baja visión. Se puede reconocer al ver que use un bastón para personas ciegas, que lleve en un botón o bastón verde que diga "SOY DE BAJA VISIÓN", y /o que lleve un perro lazarilio.

Cómo atender a una persona con diversidad visual:

- Para apoyar a un/a pasajero/a con diversidad visual 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 la persona a la que está guiando.

- Para indicar a un/a pasajero/a con diversidad visual, información referente a una ubicación, emplee expresiones como: "a su derecha", "arriba", "abajo", "un escalón" y no expresiones vagas como: "allí" o "ahí". Tome como referencia la orientación de la persona a la que está guiando.

- Si ve a una persona con diversidad visual esperando el bus, pregúntele cuál es la ruta que debe tomar y avísele cuando el vehículo se acerque; en caso de ser un operador/a deténgase e informe la ruta que tiene, para comprobar si es la que la persona necesita.

- En la fila de acceso preferencial permita que se ubiquen al inicio, así tendrán más tiempo para ubicarse en su lugar dentro del vehículo.

-Asegúrese de que, al descender del vehículo, cuente con espacio suficiente para usar su bastón y alerte a conductor/a de su salida mediante el timbre dispuesto para tal fin. Si tiene problemas para descender del vehículo ofrézcale ayuda.

- Cuando suministre información de un lugar o dirección, informe sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.

- Si ve que está próximo a un obstáculo como escaleras o una caída, tome la prevención de advertirlo.

- En el momento en el que deba retirarse, comuníquelo

oportunamente.

Ayuda Viva - Perro de Asistencia:

- Si observa que un/a pasajero/a con diversidad visual, se sube al bus y es apoyado por un perro guía para su desplazamiento, facilite su espacio prioritario o una silla para que esté más cómodo.
- Los perros de asistencia están debidamente adiestrados e identificados, y cumplen con los reglamentos de sanidad de la entidad competente.

- Si observa que un/a pasajero/a con diversidad funcional, apoyado por un perro de asistencia, ya sea para su desplazamiento (guía) o acompañamiento (perros de apoyo emocional, perros de apoyo para personas con trastorno del espectro autista, alertas médicas, de servicio, de señal) está abordando el bus; facilite su espacio prioritario, o en su defecto una silla para que esté más cómodo.
- No lo alimente, no lo toque. El perro de asistencia en ese momento está trabajando.
- Cuando el pasajero/a con su ayuda viva, solicita apoyo; permítale el paso para que pueda llegar hasta una silla.

Diversidad Auditiva:

Se refiere a aquellas personas que presentan una falta o disminución para oír, la cual se debe a la perdida en algún lugar del aparato auditivo. Esta población se identifica porque usa una ayuda técnica como audífonos y/o utiliza lengua de señas.

Cómo atender a una persona con diversidad auditiva:

- Si conversa con una persona con diversidad auditiva, es posible que se comunique a través de lengua de señas o lectura labio - facial. También puede recurrir a la escritura.

- Mire la persona a la cara, permanezcan quietos mientras se comunican.
- 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.
- Hay que asegurarse que la persona con diversidad auditiva vea bien su cara.
- Hable con un nivel de voz natural y vocalizando bien; utilice expresiones faciales de forma pausada.

Diversidad Cognitiva o Mental:

Se entiende como un conjunto de condiciones que afectan el desarrollo intelectual y/o la adaptación social de algunas personas. Entre las dificultades asociadas están las sicolingüísticas y de pensamiento lógico. Comprende condiciones como el autismo, la disfasia, síndrome de Down, síndrome de Asperger, entre otras.

Las personas con estos tipos de diversidad, al interactuar con las diversas barreras que surgen desde el entorno, pueden ver restringida su plena participación en sociedad. Mediante nuestro quehacer, aportamos a la construcción de una cultura inclusiva y accesible.

Cómo atender a una persona con diversidad cognitiva y/o mental:

- Cuando se dirija a un/a usuario/a con diversidad mental o cognitiva, comuníquese con él o ella, primeramente, de una forma fácil y práctica, tenga en cuenta al acompañante, éste podría ser un apoyo y recibirá de igual forma la información.
- Para facilitar la comprensión del pasajero/a, comuníquese con un lenguaje claro y sencillo.

- Por su memoria a corto plazo puede distraerse con facilidad y olvidarse del bus que debe tomar o donde debe descender del vehículo, si presenta actitudes de desorientación remítalo a los guías de atención al ciudadano.

7.3.8 DEBERES DEL PERSONAL DEL SITM-MID

- Recibir al/la usuario/a con un trato digno.
- Seguir los lineamientos del Manual de Convivencia del SITM MIO.
- Portar el carné en un lugar visible y su uniforme correspondiente a su empresa.
- Informar a lo/as usuario/as la ruta y destino.
- Dejar al/la usuario/a en los puntos de parada demarcados por Metro Cali S.A.
- Realizar su parada con el mayor acercamiento tanto a la cinta Polarix de las estaciones y terminales del SITM-MIO, así como también en una vía pre troncal.
- Informar el saldo en el validador a una persona con diversidad visual.
- Prestar un servicio preferencial a lo/as pasajero/as que hagan parte de las poblaciones prioritarias.
- Solicitar a la persona usuaria de silla de ruedas el uso del cinturón de seguridad.

7.3.9 DEBERES DE LAS EMPRESAS OPERADDRAS DEL SITM MIO

ETM MASIVO, GIT MASIVO, UNIMETRO MASIVO Y BLANCO Y NEGRO MASIVO.

- Cumplir con ei objeto y las obligaciones oontractuales contenidas en los contratos de concesión para la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros/as dentro del Sistema de Transporte Masivo de Santiago de Cali, autorizado mediante acuerdo N° 16 del 27 de noviembre del año 1998.
- Realizar el soporte técnico de la flota en la zona de patio talleres con los equipos necesarios e infraestructura para la prestación de los servicios de lavado, abastecimiento de combustible y mantenimiento técnico de los autobuses de la flota del SITM-MIO.
- Alistamiento en el patio taller de la flota transporte para iniciar recorrido.
- Trato con cordialidad por parte del operador al/la usuario/a al prestar el servicio.

Procedimiento de ascenso y descenso de personas con movilidad reducida.

- Diseñar la planeación y distribución adecuada de la flota con plataforma padrones y complementarios según las necesidades de las Personas con Discapacidad (P.C.D) en la zona de acción.
- Antes de que la flota salga a hacer su respectivo recorrido, realizar el mantenimiento requerido a las plataformas para personas con movilidad reducida, audios, timbres.
- La empresa operadora debe de tener todo lo necesario para un óptimo funcionamiento en la flota transporte como: control plataforma, palanca plataforma.
- Cuando se requiere prestar el servicio a una persona con movilidad reducida en una vía pretroncal, el/la operador/a debe informar la parada a centro de control a través de la plantilla IVU BOX # 24.

- Llevar el control de la plataforma.
- La silla eléctrica debe estar apagada.
- La Silla manual se debe frenar y ubicar en posición mirando hacia afuera.
- Orientar a la persona con movilidad reducida que se ubique de espaldas dentro del cuadro de la plataforma y sujetarse de los tubos al lado de la plataforma (asidero de sujeción).
- Solicitar la utilización del cinturón de seguridad y del timbre.
- El operador no podrá poner en maroha el vehículo hasta que la persona esté ubicada en su sitio correspondiente.
- Solicitar a la persona usuaria validar su pasaje al interior del vehículo, en caso que el usuario/a se niegue a validar el pasaje el operador/a tiene la instrucción de no generar conflicto y usar la plantilla # 3 de ascenso irregular de usuario/a por IVU BOX y continuar.
- Atender en las vías pre troncales todos los casos de personas usuarias de sillas de ruedas siempre y cuando la flota no esté ocupada por una persona en silla de ruedas.
- El/la operador/a debe bajarse del vehículo, accionar la plataforma con el control y/o mecánicamente la plataforma para la persona con movilidad reducida, al abordar y desabordar la flota.
- El/la operador/a no debe sujetar la silla de ruedas y/o a la persona con diversidad funcional, a no ser que así se solicite.
- Los vehículos deben llevar al lado de los accionamientos de la plataforma la barra que la acciona mecánicamente.

7.3.10 DEBERES DE METRO CALI S.A.

De la Dirección de Operaciones:

- Realizar una supervisión adecuada a las empresas operadoras para la atención preferencial para las poblaciones prioritarias en la flota transporte del SITM-MIO.
- Realizar la planeación con base en la ubicación geo referencial de la población con diversidad funcional para mejorar la distribución de la flota de transporte en la ciudad de Santiago de Cali.
- Una vez se reciba la programación del Plan de Servicios de Operación (PSO) revisar la asignación por parte de los concesionarios operadores del transporte de la calidad de vehículos por líneas programadas con plataforma.
- Recibir y darles el adecuado trámite a los mensajes del UVU BOX # 24 de la parada de la flota y utilización de la plataforma.
- Hacer cumplir la programación de la cantidad de vehículos accesibles por ruta a las empresas operadoras del SITM-MIO.
- Hacer cumplir el manual de convivencia, el manual de atención a poblaciones prioritarias, los protocolos de atención y las diferentes normas técnicas colombianas de Vehículos accesibles con características para el transporte urbano.
- Realizar una supervisión adecuada a la UTRYT para la atención preferencial de las poblaciones prioritarias en las estaciones y terminales del SITM-MIO.
- Los supervisores de la flota transporte darán prioridad a la atención de las poblaciones prioritarias del SITM-MIO.

De la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente:

- Socializar y promocionar el manual de convivencia, el manual de atención para poblaciones prioritarias, los protocolos de atención y las diferentes normas técnicas colombianas de Vehículos accesibles con características para el transporte urbano.
- Establecer acciones encaminadas a brindar un servicio oportuno y de calidad a este grupo poblacional.
- Informar a las instituciones de discapacidad de los cambios establecidos en los nuevos planes de servicios operacionales (PSO).
- Socializar con la mesa de accesibilidad sobre las gestiones realizadas en beneficio de esta población.
- Priorizar para el servicio preferencial a las poblaciones prioritarias en la parada de plataforma alta.
- Verificar las capacitaciones de sensibilización internas de las empresas operadoras dirigidas a su personal de atención al público.
- Realizar las capacitaciones de sensibilización en manuales de atención, centrándose en la diversidad funcional y lengua de señas al personal de atención al público del SITM-MIO.
- Realizar campañas de sensibilización dirigidas al/la usuario/a del SITM-MIO.
- Instalar la señalética accesible e incluyente en el SITM-MIO para las personas que lo requieran.
- Realizar la adecuada supervisión a las empresas contratistas para que construyan el SITM-MIO de manera accesible cumpliendo con las Normas Téonicas Colombianas.
- Establecer ía supervisión y trámites adecuados de los derechos de petición, acciones populares, PQRS y tutelas de las poblaciones prioritarias.

- Suministrar la orientación e información a todas las personas en las terminales y estaciones del SITM-MIO.
- Comunicar de manera incluyente, a través de las diferentes estrategias de comunicación.

De la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología (UTRYT):

- Realizar una atención preferencial a las poblaciones prioritarias al momento de realizar ventas de pasajes, recargas de tarjetas y uso del CICAC, en terminales y estaciones del SITM-MIO.
- Su personal de atención al público tratara de manera respetuosa a todas las personas.
- Hacer cumplir el manual de convivencia, el manual de atención para poblaciones prioritarias, los protocolos de atención suministrados por Metro Cali S.A.
- El personal de atención al público como taquilleras, operadores de servicio al cliente (OSC) deben de asistir a las capacitaciones de sensibilización y lengua de señas dictadas por Metro Cali S.A.
- Priorizar la entrada por la puerta Glass a las estaciones y terminales del SITM-MIO para las personas con movilidad reducida.
- Permitir la entrada por la puerta Glass a las estaciones y terminales del SITM-MIO para las personas con perro de asistencia que estén previamente identificados con carnet de certificación y chaleco.
- Eliminar las barreras de comunicación de manera prioritaria para las personas con discapacidad visual y auditiva en el SITM-MIO.

- Cumplir con los requerimientos de horas de capacitación incluyente para personas con discapacidad.
- Las taquilleras utilizarán la señalética incluyente para personas con diversidad auditiva en la compra de tarjetas y recargas de pasajes.

Del MIO Cable:

- El personal de embarque y desembarque, así como también el personal administrativo suministrará una atención preferencial a las poblaciones prioritarias dentro del SITM-MIO.
- Seguir los lineamientos del manual de convivencia y el contrato establecido por Metro Cali S.A.
- Capacitar al personal de atención al cliente en la comunicación incluyente (lengua de señas)
- Realizar una adecuada atención y de forma preferencial a las poblaciones prioritarias como son: adulto mayor, personas con diversidad funcional, mujeres en estado de embarazo e infantes en primera infancia.
- Portar el carné en un lugar visible.
- Brindar información y orientación sobre rutas a todas las personas.
- Permitir el ingreso de personas con movilidad reducida a las cabinas.
- Priorizar la entrada por la puerta Glass a las estaciones del MIO Cable para las personas con movilidad reducida.
- Realizar una comunicación con un lenguaje incluyente para personas con discapacidad visual y auditiva (lengua de señas).

- Colaborar con el servicio de transporte en silla de ruedas de las personas que tengan problemas de movilidad.

8. EMERGENCIA EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE OCCIDENTE SITM-MIO O EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE AÉREO SUSPENDIDO MIO-CABLE.

En caso de emergencia médica y/o de seguridad en el Sistema Integrado de Transporte Masivo de Occidente SITM-MIO o en el Sistema de Transporte Aéreo suspendido MIO Cable, se debe reportar al guarda de seguridad o al operador de servicio al Cliente, a la línea de atención al/la usuario/a 6204040 o al Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente-CICAC, y/o al personal de Metro Cali S.A., para ser atendidos, además de informar a las autoridades competentes en la materia.

9. OTROS SERVICIOS DEL SITM-MIO Y MIO CABLE

La empresa Metro Cali S.A., operadora del SITM-MIO ofrece a las personas usuarias y los siguientes servicios:

1. Alianzas con entidades bancarias para el uso de la tarjeta débito como modalidad para el medio de pago, con el objetivo de hacer uso al momento de ingresar a las estaciones, terminales y buses del SITM-MIO y MIO Cable.
2. Servicio de puntos autorizados para venta de comidas rápidas.
3. Servicios comerciales para venta de publicidad en estaciones, terminales y buses.
4. El SITM-MIO ofrece el servicio de BibliioMIO, estas son bibliotecas ubicadas en estaciones y terminales para el préstamo de libros de literatura, a la cual se accede por medio de la llave del saber. Así mismo, el acceso a la Biblioteca virtual OVER DRIVER.

5. El SITM-MIO ofrece servicio de un pasaje a crédito, en caso de que la persona usuaria no cuente con saldo en su tarjeta inteligente sin contacto (TISC).
6. A través de la aplicación MIO APP, se ofrecen servicios para planear los viajes, ubicación de rutas en tiempo real, puntos de recarga, consulta de saldo de tarjeta MIO y PQRSDF.
7. Servicio de WiFI en algunos buses, estaciones y terminales del SITM-MIO.
8. Planea tu viaje, consulta tu saldo, acceso a otros servicios a través de la página web www.mio.com.co
9. Bici parqueadero, las personas usuarias pueden ingresar en bicicleta hasta las terminales del sistema, puede dejarla parqueada debidamente asegurada, mientras continúa su recorrido en el sistema.
10. En caso de pérdida de la tarjeta inteligente, cuando esta es personalizada, la persona usuaria debe acercarse al Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente (CICAC), ubicado en cualquier terminal del sistema y en las instalaciones de la entidad, con el documento de identidad, comprar una tarjeta nueva, en caso de tener saldo inmediatamente se le realizará el trasiado.

10. CANALES DE INFORMACIÓN

En las páginas Web www.metrocali.gov.co y/o www.mio.com.co , las personas usuarias podrán encontrar toda la información concerniente al SITM-MIO y MIO-Cable, programación de viajes, rutas, los cambios en el Plan de Servicios Operacionales del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Occidente SITM-MIO- PSO e información de interés general.

En la aplicación MiO APP se ofrecen servicios para planear ios viajes, ubicación de rutas en tiempo real, puntos de recarga, consuita de saldo de tarjeta MIO y PQRSDF.

A través de las redes sociales Facebook (Metrocali MIO), Twitter (@Metrocali) Canal Youtube:https://www.youtube.com/watch?v=3-pTRTlwxZQ,

Instagram: //www.instagram.com/metrocaii_mio/ ias personas usuarias encontrarán información actualizada sobre ios cambios en los Pianes de Servicio Operacional.

También podrán comunicarse a través de la iinea de atención al usuario: 620 4040 o iínea whatsapp, InfoMIO 3113086000 a la que se destine para tal efecto o escribir al correo electrónico: servicioalusuario@mio.com.co, o dirigirse a los Centro de Información, Capacitación y Atención al Ciiente-CICAC, ubicados en ias Terminales Cañaveralejo, Andrés Sanín y Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.

11. ANEXOS

SC-M-01 - Manual de Atención al Ciudadano

CG-M-02 - Manual de uso zona operadores en terminales del SITM-MIO

12. OBSERVACIONES

Las ventas ambulantes en la Infraestructura Física fija al interior del Sistema MIO no están autorizadas, toda vez que se encuentra en curso la formulación de la Política Pública que estipulará el deber ser de las ventas ambulantes en el municipio, determinada por el acuerdo 0424 de 2017 y que servirá a su vez de fundamento para la expedición de la política de vendedores ambulantes al interior del SITM–MIO. Adicionalmente, las ventas ambulantes en el sistema no se encuentran autorizadas al interior de los buses debido a las medidas en protocolo de bioseguridad determinadas por la resolución 666 del 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Así mismo, todas las acciones propuestas a desarrollar en cualquier escenario del SITM-MIO estarán planificadas dentro del marco del decreto decreto 1736 de 2020, por el cual se imparten instrucciones en materia de salud, orden público y reactivación económica para preservar la vida y la seguridad en el Distrito Especial de Santiago de Cali.

Fecha de estudio y aprobación del presente Manual: 31 de agosto de 2021.

Elaborado por:	Cargo:
Daniela Trujillo Hernández	Contratista Oficina de Cultura y Gestión Social.
Jorge Armando Vergara Acero	Contratista Secretaria General y de Asuntos Jurídicos

Yenny Marcela Cárdenas Vera	Contratista Secretaria General y de Asuntos Jurídicos
Evelyn Arcila Márquez	Jefe Oficina de Gestión Contractuaí
Revisado y Aprobado por:	Cargo:
María José Cardona Castelblanco	Director(a) Comercial y Servicio al Cliente.
Víctor León Gómez Estupiñan	Jefe de Oficina de Cultura y Gestión Social (E)