



**MiBus**

Documento: **Manual**

CODIGO: **M-LS-SC-01**

Nombre: **Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.**

Dirección: **Logística del Servicio**

Transporte Masivo de Panamá, S.A.

REVISIÓN N°: **02**

FECHA: **08/06/2023**

Gerencia: **Servicio al Cliente**

# Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.

REVISIÓN  
N° 02

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

## Contenido

1. Antecedentes.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Definiciones.....	5
5. Documentos relacionados.....	6
6. Condiciones generales.....	6
7. Derechos del usuario.....	7
8. Deberes del usuario.....	10
9. Usuarios discapacitados.....	14
10. Normas de conducta.....	14
11. ¿Qué hacer en casos de emergencia?.....	17
12. Seguridad.....	18
13. Control de cambios.....	20

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

## 1. Antecedentes

El Gobierno Nacional, mediante de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (en adelante “ATTT”), suscribió el Contrato de Concesión No. 21-10 del 5 de agosto de 2010 (en adelante “el Contrato No. 21-10”), con la empresa Transporte Masivo de Panamá, S.A. (**TMPSA**), para el diseño, suministro y operación del sistema de buses, otorgándosele la concesión para operar rutas dentro de los distritos de Panamá y San Miguelito. En la actualidad, más de cuatrocientos veinte mil (420,000) pasajeros utilizan diariamente los servicios de TMPSA, viajando en (183) rutas con las que cuenta el sistema, utilizando mil cuatrocientos treinta y seis (1,436) buses y dieciocho (18) zonas pagas distribuidas en los Distritos de Panamá y San Miguelito (5 de Mayo, Metro Pedregal, La Siesta, La Doña, Xtra 24 de diciembre, Pedregal Interna, Juan Díaz 1, Juan Díaz 2, Metro Cerro Viento 1, Cerro Viento 2, Balboa 1, Balboa 2, Las Colinas, Metro Los Andes 1, Los Andes 2, Torrijos Carter, Santa Librada, Chilibre y Cabima).

TMPSA cuenta con cincuenta y siete (57) servicios [MB2] de corredor cuyo recorrido es realizado por autopistas con peaje (Corredor Norte, Corredor Sur y Autopista Panamá-Colón) donde no se realizan paradas. Además, se operan ochenta (80) [MB3] servicios complementarios y troncales de conectividad. Servicios complementarios que sirven a lo largo de las vías principales, secundarias y colectoras dentro de las comunidades de la ciudad permitiendo la conexión en las zonas pagas con las troncales de conectividad que atienden los principales ejes viales como la Ave. Transístmica, la Ave. Ricardo J. Alfaro y la Ave. España. Adicionalmente, se atiende un servicio en Altos de los Lagos en Colón bajo una contratación especial realizada por la ATTT.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

Las tarifas actuales son de B/. 0.75 para servicios de corredor, B/. 0.25 para servicios troncales y B/. 0.50 para transbordos de troncales a corredor. Para la población escolar, la tarifa es de B/. 0.10 para servicios troncales y B/. 0.65 al realizar transbordo de troncal a corredor.

## 2. Objetivo

En este manual se describen los objetivos y se suministra información sobre cómo utilizar el Sistema de Metrobus. Este manual representa para el usuario, una guía de buen uso al interior de todos los escenarios que componen el sistema, además de definir los comportamientos adecuados que los usuarios del sistema de transporte público masivo de pasajeros operado por Transporte Masivo de Panamá, S.A. (de ahora en adelante “TMPSA”) deben tener, para una buena convivencia con los demás y en pro de la seguridad de los usuarios. A medida que los usuarios tengan mayor claridad sobre sus derechos, deberes y restricciones, será más fácil el uso del Sistema Metrobus. Esta estandarización de comportamiento y sus consecuencias, son una herramienta útil para que TMPSA agilice la respuesta ante diferentes situaciones que se presentan en la operación diaria del sistema transporte público masivo de pasajeros.

## 3. Alcance

Aplica a todos los usuarios del Sistema Metrobus, en cuanto a las reglas de accesibilidad y comportamiento que deben seguir.

El usuario del Sistema Metrobus se registrará por el manual dado a conocer por los medios propios de la entidad, la señalización en zonas pagas y buses del sistema y la reglamentación legal vigente y pertinente de la República de Panamá.

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

#### 4. Definiciones

**4.1. COE:** Centro de Operación y Ejecución.

**4.2. Incidente:** eventos con lesionado producto de la operación del móvil que requieren atención básica sin la activación de la asistencia de la aseguradora o que ameriten un traslado. Ejemplo: aprisionamientos, desmayos, caídas o golpes dentro del móvil, etc.

**4.3. Red de venta SONDA:** SONDA (Sociedad Nacional de Procesamiento de Datos, S. A.) administrador financiero encargado de la comercialización y carga del medio de acceso que permitirá al usuario acceder a una tarjeta sin contacto habilitada y en condiciones de ser usada en el sistema TMP SA de los distritos de Panamá y San Miguelito y el área de Colón, a través de:  
a. venta de tarjeta, b. carga presencial, c. carga vía web, d. carga remota en tótem, e. recarga por convenios.

**4.4. Sistema Metrobus:** sistema de movilización masivo de pasajeros en buses en el área metropolitana de la provincia de Panamá, en los distritos de Panamá y San Miguelito y en la provincia de Colón en el corregimiento de Cristobal, proyecto habitacional de Altos del Lago.

**4.5. TMP SA:** Transporte Masivo de Panamá, S.A.

**4.6. Torniquete:** se denomina torniquete a una especie de barrera física que, tras verificar su autorización de forma manual, visual o mediante el circuito electrónico incorporado, permite o impide el acceso de una persona a un lugar determinado.

**4.7. Transbordo:** trasladarse de un bus a otro para llegar a su destino.

**4.8. Validador – Control de acceso:** este tipo de dispositivo se utiliza para cobrar el peaje o permitir el acceso a una determinada área.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

**4.9. Zona paga:** área destinada a la espera de abordaje y validación de la tarjeta de peaje, por parte de los usuarios de MiBus.

## 5. Documentos relacionados

5.1.M-LS-SC-02 Atención al cliente.

5.2.M-LS-OC-01 Atención a contingencias en vía.

## 6. Condiciones generales

**6.1.** El Sistema Metrobus está al servicio de todas aquellas personas que tengan necesidad de movilizarse en las rutas troncales y corredores en los distritos de Panamá, San Miguelito, Colón y cualquier otro lugar de concesión donde tenga cobertura **TMPSA**. Todas las personas que utilicen este servicio deben respetar y acatar las normas incluidas en este documento.

**6.2.** Será considerado usuario del Sistema Metrobus aquella persona que, al entrar al sistema, pague su pasaje usando su tarjeta de acceso en los validadores que se encuentran en la entrada de los buses o las zonas pagas del sistema.

**6.3.** Los trabajadores de **TMPSA** deben velar por el mantenimiento de una buena conducta por parte de los usuarios y toda actividad que vaya en contra de la prestación efectiva y seguridad del servicio, dentro de las paradas del Sistema Metrobus, zonas pagas y buses, en cumplimiento del presente documento.

**6.4.** Ante situaciones de inseguridad en el Sistema Metrobus, los trabajadores de **TMPSA**, actuarán de acuerdo con los procedimientos internos y en coordinación con el Centro de Control de MiBus.

Toda copia impresa de este documento se considera copia no controlada.

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

- 6.5.** Para efectos de mantener y garantizar la seguridad del Sistema Metrobus y de los usuarios, **TMPSA** debe solicitar apoyo a las autoridades competentes.
- 6.6.** En caso de ser necesario, el personal de **TMPSA** debe cooperar con las autoridades brindando información necesaria que requieran de alguna investigación.
- 6.7.** Para los temas de revisión de tarifa para personas con alguna discapacidad o jubilados, son atendidos por SONDA. Por otra parte, si, el usuario presenta algún problema cuando recargo su tarjeta, debe reportar la novedad en las taquillas de SONDA.
- 6.8.** No se permite llevar dentro del bus: tanques de gas, tanques con combustible o para trasportar combustible, aparatos de transporte como scooter eléctrico, los cuales, por tener una batería, puede generar un incendio dentro del bus.
- 6.9.** El material obtenido a través del Centro de Monitoreo Estratégico de **TMPSA**, solo se puede solicitar a la Gerencia General a través de oficio legal (mediante una denuncia, y su respectivo procedimiento legal).

## **7. Derechos del usuario**

**7.1. Atención al usuario:** el Sistema Metrobus cuenta con personal de servicio al cliente y la línea de atención del cliente 311 para recibir consultas, quejas y reclamos de la comunidad. El usuario tiene derecho a recibir respuesta a su consulta, queja o reclamo de acuerdo con la ley, también tiene la oportunidad de dar seguimiento a su caso a través de un número radicado que le debe proporcionar **TMPSA** al momento de interponer su queja, reclamo o sugerencia.

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

**7.2. Transbordos:** los usuarios del Sistema Metrobus tienen derecho a realizar transbordo en las diferentes rutas y servicios de operación de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- Una tarjeta sólo puede contener información de un viaje a la vez. Es decir, para tener el beneficio del viaje de transbordo, cada persona debe tener su propia tarjeta. Cada usuario debe tener su tarjeta para que su transbordo no tenga un costo adicional.
- Los transbordos se pueden hacer entre diferentes rutas troncales y corredores, en puntos definidos donde se tenga una integración física (validador) entre rutas. De igual forma, el número máximo de transbordos es de dos (2) por viaje dentro de cuarenta (40) minutos de realizada la revalidación en el validador de bajada del bus o salida de zona paga, no pagos entre las diferentes rutas del Sistema Metrobus y zonas pagas. Si el usuario realiza una combinación de bus corredor a bus corredor, siempre se cobrará “tarifa de inicio de viaje” y comenzará un nuevo viaje.

Los trasbordos se pueden realizar de la siguiente manera:

- de troncal a troncal,
- de troncal a corredor,
- de corredor a troncal.

**7.3.** El usuario tiene la opción de utilizar un crédito en las rutas troncales y corredores operados por **TMPSA** hasta por el valor máximo de un (1) pasaje.

**7.4. Servicios de cierre:** MiBus se compromete a cumplir con el primer y último servicio programado de la ruta, para llevar a los usuarios hasta sus destinos.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

**7.5. Sillas azules:** en todos los buses del Sistema Metrobus hay sillas azules de uso preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos y personas con discapacidad. Las personas que utilicen las sillas azules deben cederlas a los usuarios con las características antes descritas.

**7.6. Transporte perros guía:** las personas con discapacidad pueden viajar con su perro guía.

**7.7. Transporte de paquetes:** cada usuario puede llevar un (1) solo paquete de dimensiones no mayores de a 40 pulgadas alto x 24 pulgadas ancho x 10 de pulgadas profundidad (**100 x 60 x 25 cm**), salvo casos excepcionales que la ruta amerite, como la ruta Merca Panamá y Aeropuerto. El paquete transportado no debe contener armas o líquidos que contengan material inflamable, tóxico o peligroso para los demás usuarios, o para los trabajadores de **TMPSA** y/o para la infraestructura y buses del sistema. Los paquetes que contengan alimentos deben ir cerrados y los usuarios que ingresen al bus con coches de bebés deben ir cerrados.

**7.8. Seguro de incidentes en buses:** en caso de incidentes, los usuarios cuentan con un seguro contra reembolso, con el que le serán reembolsados los gastos médicos en los que incurra por consecuencia del incidente ocurrido. Cuando se habla de incidente, se refiere a algún suceso que pudiera ocurrir dentro de los buses como una caída o un aprisionamiento, que pudiera ocasionar alguna lesión al usuario. El usuario debe presentar al área de Servicio al Cliente las facturas originales, copia de cedula, copia de la tarjeta que utilizó ese día, y una carta redactada por el afectado, indicando detalladamente lo

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

sucedido incluyendo, hora, lugar número de placa del bus, y fecha de lo sucedido.

## 8. Deberes del usuario

### Deberes- Pagos

**8.1. Tarjeta de acceso:** para acceder al Sistema Metrobus, todo usuario debe adquirir la tarjeta de acceso al costo estipulado por la empresa designada como administrador financiero. Es necesaria su marcación por el validador de la tarjeta antes de ingresar al bus.

**8.2. Pago del pasaje:** para hacer uso de los buses del Sistema Metrobus, el usuario debe validar su tarjeta de acceso en los validadores al ingresar en las zonas pagas, y en el validador de los buses, cuando aborde en paradas.

El usuario debe presentar su tarjeta de acceso al trabajador de **TMPSA** que lo solicite, para verificar la validación del pasaje.

**8.3. Pago de pasajes de niños:** los niños menores de cuatro (4) años de edad están exentos del pago del pasaje, todo niño mayor de cuatro (4) años debe pagar su pasaje y se sugiere tramiten la tarjeta estudiantil, si es estudiante.

**8.4. Pago de pasaje de estudiantes:** los estudiantes que tengan su tarjeta estudiantil gozarán de un descuento y pagarán B/. 0.10 centavos de pasaje en rutas troncales. Este pasaje funciona en el periodo escolar de lunes a viernes.

En caso de tener reclamos, requerir información de saldo, sugerencias y quejas del sistema de recarga el usuario deberá hacerlo directamente a la empresa asignada como administrador financiero.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

## Deberes – Comportamiento

Toda persona tiene derecho a circular libremente y en consecuencia a usar el Sistema Metrobus de la Ciudad de Panamá en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana. Así mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso contempladas en el presente manual, igualmente acatar las normas que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios y demás normas legales que apliquen, según sea el caso.

**8.6. Ingreso de menores de edad:** todos los menores de edad son responsabilidad de sus padres o adultos a cargo. En caso de encontrar un menor de edad en una zona paga o a bordo de un bus del Sistema Metrobus que requiera atención, **TMPSA** debe llamar a la autoridad competente (Policía Nacional) para que se haga cargo.

**8.7. Orden:** para lograr una mayor organización y agilizar la movilidad dentro del Sistema Metrobus, el usuario debe respetar el turno en las filas en zonas pagas y el orden en las paradas, para acceder a los buses. Al ascender o descender de los buses deben tener cuidado para evitar hacer daño a otro usuario o así mismos.

**8.8. Comportamiento:** el usuario se hace responsable de sus propias acciones y comportamiento en virtud de procurar el bienestar, seguridad e integridad física propia y de otros usuarios; en caso de que el usuario presente una conducta inapropiada, a fin de garantizar la seguridad y bienestar del resto de los usuarios, los trabajadores de TMPSA se han de apoyar por las unidades de

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

la policía. En todo caso, podrán tomar las decisiones pertinentes para brindar seguridad de los demás usuarios.

**8.9. Objetos extraviados:** cada usuario es responsable del cuidado de sus objetos personales. **TMPSA** no asumirá ninguna responsabilidad de reposición o cubrimiento de costos de los objetos olvidados y perdidos. Los usuarios que pierdan un objeto pueden consultar a través de la línea de atención al cliente 311 o escribir a [servicioalcliente@mibus.com.pa](mailto:servicioalcliente@mibus.com.pa), redes sociales, WhatsApp o Web Chat y si el objeto es encontrado, tiene alguna identificación, será contactado para su devolución. En caso de que se encuentren objetos perdidos en zonas pagas y buses propiedad de **TMPSA**, cuya pérdida no ha sido reportada, éstos serán custodiados por **TMPSA** por un término de treinta (30) días calendario; después de transcurrido este periodo de tiempo, los mismos podrán ser desechados según lo establecido en el procedimiento **Protocolo para objetos perdidos del M-LS-SC-02 Atención al cliente**. Solo se custodiarán paquetes que estén en buenas condiciones para ser preservados, se descartará de manera inmediata los artículos perecederos como loncheras o vasijas con comida, ropa mojada, ropa sucia, zapatos.

**8.10. Señales audibles de puertas:** el usuario debe estar atento a las señales audibles de alerta para la apertura y cierre de puertas de los buses. Una vez se escuche la alarma correspondiente, el usuario debe abstenerse de subir o bajar del bus para evitar accidentes.

**8.11. Emergencias:** en caso de emergencia en zonas pagas o buses del Sistema Metrobus, el usuario debe seguir las instrucciones de los conductores o trabajadores de **TMPSA**.

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

**8.12. Diálogo con el operador:** para garantizar una mayor seguridad en la vía y asegurar la concentración y enfoque en el ejercicio de sus funciones, los operadores de los buses pueden atender las consultas e inquietudes de los usuarios durante el recorrido realizado, siempre que esto no atente contra la seguridad propia, la seguridad de los usuarios ni la seguridad de terceros.

### **Deberes - Cuidado de la infraestructura**

**8.13. Deterioro o robo de elementos de paradas, zonas pagas o buses:** todos los elementos que hacen parte de las zonas pagas y los buses, deberán ser respetados por los usuarios. Si alguien daña o roba alguno de los elementos, será denunciado ante las autoridades competentes. En caso de que algún trabajador de **TMPSA** o cualquier ciudadano haya sido testigo del deterioro o robo de algún elemento que sea propiedad del Estado o un bien público debe aportar su declaración.

**8.14. Conservar elementos:** el usuario deberá conservar en buen estado todos los elementos del sistema **TMPSA** y darle el uso adecuado al mismo.

**8.15. Mantener limpieza:** el usuario debe conservar limpio el Sistema Metrobus, tanto en los buses, como en zonas pagas. No arrojar basura, no consumir alimentos, ni darles comidas a animales en las Zonas Pagas.

**8.16. Tratar respetuosamente:** el usuario debe tratar de forma respetuosa y cordial a las personas que laboren en el Sistema Metrobus y a los demás usuarios que utilizan el servicio.

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

## 9. Usuarios discapacitados

**9.1.** MiBus dispone de infraestructura en las zonas pagas y en sus buses para el uso de personas con movilidad reducida.

**9.2.** El operador del bus del Sistema Metrobus es la persona autorizada para manipular la rampa de los buses para la entrada y salida de personas con movilidad reducida.

**9.3.** Es obligatorio el uso del cinturón de seguridad dentro de los buses para las personas en sillas de ruedas, que viajan a bordo de los buses del Sistema Metrobus. Al subir la rampa de los buses del Sistema Metrobus en sillas de ruedas, el usuario deberá hacerlo siempre de espaldas al bus, para mayor seguridad. El usuario deberá esperar la asistencia del operador o algún trabajador de **TMPSA** que brinde apoyo al discapacitado.

## 10. Normas de conducta

**10.1.** Para garantizar la seguridad y el respeto a todas las personas que usan el Sistema Metrobus, está prohibido que los usuarios o colaboradores realicen las siguientes acciones o conductas, tanto en buses como en las zonas pagas, así como cualquier otra acción que constituya una falta:

1. Fumar o poseer cualquier pipa encendida o brasas, cigarros o cigarrillos.
2. Ingerir alimentos o bebidas dentro de buses y zonas pagas (a menos que sea médicamente necesario).
3. Ingresar al Sistema Metrobus bajo el efecto de alcohol o drogas ilegales.
4. Ingreso a buses o zonas pagas sin haber pagado su pasaje.
5. Propiciar riñas o actitudes en contra de la seguridad, la moral y las buenas costumbres.

Toda copia impresa de este documento se considera copia no controlada.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

6. Tener actitudes violentas que atenten contra la integridad física y moral de otros usuarios o representantes de **TMPSA**.
7. Sentarse en el piso de zonas pagas y buses.
8. Ubicarse o sentarse en las líneas amarillas y/o sobre pasarlas, poniendo en riesgo su integridad.
9. Correr en las zonas pagas. Se sugiere caminar por la derecha dentro de las plataformas.
10. Dañar intencionalmente con golpes, rayones, dibujos u otras acciones zonas pagas, plataformas, validadores, buses (interno o externo) cualquier elemento de estos y del sistema en general.
11. Arrojar, depositar o colocar papel, botellas, latas o cualquier basura o desperdicios sólidos en o sobre un bus o en zonas pagas.
12. Manipular los dispositivos dispuestos para la operación del Sistema Metrobus como barreras de acceso, cargador automático de tarjeta inteligente, cámaras, informadores, ascensores para personas con movilidad reducida.
13. Ingresar mascotas o animales sin cumplir las medidas exigidas por el sistema (ver numeral 7.7).
14. Reproducir dispositivos de audio o video, a menos que se reproduzcan a través de auriculares por lo que es inaudible a otros usuarios y el operador.
15. Tomar imágenes fotográficas y audiovisuales o realizar entrevistas o encuestas dentro de la operación del sistema a usuarios, funcionarios o contratistas, sin la autorización de **TMPSA**.
16. Pegar avisos, afiches o publicaciones en zonas pagas y buses del Sistema, sin previa autorización de **TMPSA**.

Toda copia impresa de este documento se considera copia no controlada.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

17. Comercializar y/o vender objetos, alimentos o servicios.
18. Instalar muebles para realizar venta u otras actividades.
19. Realizar actividades ajenas a la movilidad de los usuarios, como discursos o manifestaciones políticas o religiosas, interpretar canciones, hacer malabares o presentación de otras actividades artísticas.
20. Realizar las promociones de actividades, servicios y productos sin la autorización de **TMPSA**, incluye la entrega de folletos u otro material impreso.
21. Hacer recolectas de dinero con fines lucrativos o de cualquier tipo. Solo podrán hacerlo instituciones con previa autorización **TMPSA**.
22. Portar armas blancas o de fuego, material inflamable, toxico o peligroso, en cualquier sitio del Sistema o cualquier explosivo o ácido corrosivo en un envase sellado.
23. Ingresar sin autorización a zonas delimitadas para trabajadores de **TMPSA**.
24. Ingresar paquetes sin cumplir las especificaciones detalladas en el numeral 7.7 de este manual.
25. Participar en situaciones de hurto, violencia, acoso sexual, agresiones que atenten contra la integridad de usuarios, u otros hechos que conlleven a la alteración del orden público, discriminación por edad, sexo u origen étnico.
26. Causar daños físicos y materiales al sistema y a usuarios por actos vandálicos.
27. En general, no se permite todo comportamiento que implique peligro para la propia integridad física o la de los otros usuarios o que se pueda considerar molesto u ofensivo para éstos o para los agentes y personal

Toda copia impresa de este documento se considera copia no controlada.

 <b>MiBus</b>	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

de las empresas, así como aquellas acciones que puedan implicar el deterioro o causar suciedad en los buses o en zonas pagas presentando un riesgo significativo para la salud o seguridad de los demás.

28. Escupir, orinar, o defecar en o sobre ningún bus o en zonas pagas.

29. Lanzar cualquier objeto de cualquier tipo dentro de un bus o cualquier puerta o ventana de un bus.

30. Usar lenguaje profano o abusivo hacia el empleado de TMPSA o usuario de una manera hostil o amenazante, mientras que esté a bordo del bus.

**10.2. Sanciones:** en caso de que la persona o usuario haya evadido el pago, la autoridad competente se encargará de manejar la situación.

Si presenta alguna o varias de las conductas indicadas en el numeral anterior, la persona o usuario podrá ser retirada del Sistema Metrobus, sin derecho a que se le sea reembolsado el valor del pasaje y podrá ser puesta a disposición de las autoridades competentes.

En caso de daños a bienes públicos, se les informará a las autoridades competentes.

En caso de incumplimiento de las normas de conducta, **TMPSA** se apoyará en la Policía Nacional y les remitirá el caso en particular para que ellos se encarguen de atenderlo.

## 11. ¿Qué hacer en casos de emergencia?

El usuario debe informar la emergencia al personal de **TMPSA**, el cual deberá proceder de acuerdo a lo definido en el manual **M-LS-OC-01 Atención a contingencias en vía**.

Toda copia impresa de este documento se considera copia no controlada.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

### 11.1. Tipos de emergencias

- **Emergencias médicas:** ante una emergencia médica, informe al personal de la Policía y/o **TMPSA** quienes gestionarán la atención especializada. No obstaculice la labor de los profesionales de la salud.
- **Evacuación:** no inicie una evacuación hasta que el personal de **TMPSA** así lo indique y tenga certeza de las condiciones de seguridad.
- **Uso de extintores:** se utilizan en caso de ser necesario, solo si se siente capacitados para hacerlo y siguiendo sus instrucciones de manejo.
- **Puertas de estaciones:** la operación manual de las puertas de estación o de zonas pagas, solo debe ser utilizada en caso de que estas no funcionen o ante una emergencia.
- **Informe:** reportar de inmediato sobre personas con dificultades para evacuar, lesiones físicas o en shock y apóyelos en caso de requerirlo.
- **Mantenga la calma:** en caso de emergencia mantenga la calma y siga las instrucciones del personal de **TMPSA**, autoridades u organismos de socorro en las zonas pagas.

## 12. Seguridad

**12.1. Línea amarilla:** ubíquese siempre detrás de la línea amarilla, tanto en las zonas pagas como al interior de los buses.

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

**12.3. Sujeción del usuario:** por su seguridad, sujétese de las barandas del bus.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

**12.4. Información oportuna:** comuníquese de manera inmediata a los funcionarios de recaudo, vigilancia, aseo, policía o autoridades del Sistema Metrobus, de cualquier acto sospechoso.

**12.5. Carril de circulación:** no camine por las vías del sistema **TMPSA** y zonas pagas, estas son usadas por los vehículos del Sistema Metrobus y/o emergencia y puede generar un accidente.

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

**12.7. Niños:** por seguridad los niños siempre deben ir acompañados y de la mano de un adulto responsable. No permitir que jueguen dentro de los buses ni en las zonas pagas.

**12.8. Identificación de salidas de emergencia del personal de TMPSA:** por su seguridad al ingresar al Sistema Metrobus, identifique las diferentes salidas de emergencia (incluye las puertas de servicio) de los buses y zonas pagas, como también al personal de **TMPSA** debidamente identificado, en **caso** de emergencia acuda a ellos o utilice las salidas ya identificadas.

**12.9 Evite el acceso al bus cuando escuche el aviso de apertura o cierre de puerta:** por su seguridad evite realizar el ingreso o salida al bus cuando escuche este aviso, para evitar alguna lesión o incidente de aprisionamiento.

	Documento: <b>Manual</b>		CODIGO: <b>M-LS-SC-01</b>
	Nombre: <b>Usuario de Transporte Masivo de Panamá, S.A.</b>		Dirección: <b>Logística del Servicio</b>
Transporte Masivo de Panamá, S.A.	REVISIÓN N°: <b>02</b>	FECHA: <b>08/06/2023</b>	Gerencia: <b>Servicio al Cliente</b>

### 13. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	30/09/2020	Creación.
02	08/06/2023	Ajustes generales relacionados a cambios de estructura y organización.