



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO SOCIAL	3
3.	ALCANCE	3
4.	OBLIGATORIEDAD	3
5.	COLABORACIÓN	4
6.	DEFINICIONES	5
7.	GENERALIDADES	14
7.1.	OBJETIVO DEL MANUAL OPERATIVO	14
7.2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	14
7.3.	BASE NORMATIVA	14
7.4.	CONDICIONES GENERALES	17
7.5.	ARRENDAMIENTOS	27
7.6.	OBLIGACIONES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE	28
7.7.	DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA	29
7.8.	DEBERES Y PROHIBICIONES AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS	37
7.9.	DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE Y DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA	39
8.	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	44
8.1.	INGRESO DE VEHICULOS	44
8.2.	SALIDA DE VEHICULOS	44
8.3.	ÁREAS DE CIRCULACION	47
8.4.	SALÓN DE CONDUCTORES	51
8.5.	ENCOMIENDAS	52
8.6.	PROHIBICIONES	52
9.	TASAS DE USO Y PRUEBAS DE ALCOHOLIMETRIA	55
10.	SERVICIOS CONEXOS	59
10.1.	ALCOHOLIMETRÍA Y MEDICINA PREVENTIVA	59
10.2.	PUNTO DE INFORMACIÓN	60



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

10.3.	OFICINA DE ATENCIÓN AL TRANSPORTADOR Y AL USUARIO – ATU.....	61
10.4.	GUARDAEQUIPAJES.....	61
10.5.	SILLAS DE RUEDAS.....	62
10.6.	BAHIA DE TAXIS.....	62
10.7.	PARADERO DE BUSES URBANOS.....	63
10.8.	PARQUEADERO DE VEHICULOS PARTICULARES.....	63
10.9.	BATERIAS SANITARIAS.....	65
10.10.	EQUIPAJEROS.....	65
10.11.	SEGURIDAD.....	67
10.12.	SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS.....	67
10.13	SERVICIO DE AMBULANCIA.....	68
10.14	OTROS SERVICIOS.....	68
11.	SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	69



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la escritura pública No. 0001814 de la Notaría Primera de Montería, del 30 de septiembre de 2005, inscrita el 5 de octubre de 2005 bajo el número 00016240, del libro IX, se constituyó la sociedad: Terminal de Transporte de Montería S.A., identificada con NIT. 900047614-1, con domicilio en la ciudad de Montería y habilitada por la Resolución Nro. 4817 del 16 de noviembre de 2007, expedida por el Ministerio de Transporte, la cual concedió su habilitación, para que preste el servicio público a los usuarios y empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera en los términos del Decreto 2762 de 2001, actualmente compilados en el Decreto 1079 de 2015, expedidos por el Ministerio de Transporte.

2. OBJETO SOCIAL

La Terminal de Transporte de Montería S.A., brinda espacios confortables, accesibles y seguros a todos sus usuarios, impactando con servicios integrales, orientados sobre unos sólidos valores corporativos, promoviendo la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y el medio ambiente, para contribuir positivamente al crecimiento y desarrollo de la Región.

3. ALCANCE

La Terminal de Transporte de Montería S.A. administra y controla la operatividad del servicio de Terminal de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

4. OBLIGATORIEDAD

Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera que tengan autorizadas o registradas rutas, en cuyos municipios de origen o destino exista terminal de transporte autorizado por el Ministerio de Transporte, están obligadas a hacer uso de estos para el despacho o llegada de sus vehículos.

Cuando en las rutas autorizadas o registradas existan terminales de tránsito, estos deberán ser de uso obligatorio para el servicio básico de transporte.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

Para los servicios diferentes al básico estos terminales de tránsito serán de uso obligatorio cuando en el acto administrativo que autorice este servicio así se determine.

Las rutas de influencia se sujetarán a lo establecido por la autoridad municipal en lo relacionado con el ingreso a los terminales de transporte, a la definición del sitio de llegada y despacho o a los terminales de transferencia cuando se trate de los sistemas de transporte masivo.

5. COLABORACIÓN

La Terminal de Transporte de Montería, empresas transportadoras, arrendatarios y usuarios en general, colaborarán con las autoridades legalmente constituidas para que puedan cumplir al interior de las instalaciones con sus funciones en materia de seguridad, tranquilidad, moralidad, salud pública, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, entre otras.

Las autoridades de transporte y tránsito nacionales y locales velarán para que las empresas transportadoras utilicen los terminales de transporte terrestre y exigirán el comprobante que acredite la cancelación de las tarifas de las tasas de uso. Igualmente controlarán que las empresas transportadoras hagan uso de las vías de salida e ingreso a los terminales y no recojan pasajeros por fuera del terminal de transporte.

Las autoridades de policía colaborarán con los gerentes de las terminales para velar por el cumplimiento de las normas dentro de las instalaciones.

4



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

6. DEFINICIONES

- **Alcoholemia:** Es el nivel de etanol en sangre total, expresada en mg de etanol / 100 ml de sangre total, o mg% o g/L.
- **Alcoholimetría:** Examen o prueba de laboratorio por medio técnico que determina el nivel de alcohol etílico en la sangre. Es un método indirecto, ya se realiza a través del aire espirado.
- **Alcohosensor o Alcoholímetro:** Es un dispositivo electrónico que se encarga de medir la cantidad de alcohol que una persona tiene en la sangre de su cuerpo a través de su aliento o aire espirado.
- **Área Operativa:** Comprende todas las áreas diferentes al edificio, destinadas a las operaciones de abordaje y descenso de pasajeros y circulación, estacionamiento, permanencia y operación interna de los vehículos de las empresas de transporte intermunicipal de pasajeros.
- **Arrendatarios:** Reciben el nombre de arrendatarios todas aquellas personas naturales o jurídicas que han recibido de la Terminal, bajo un contrato de arrendamiento, un local o un área determinada, para darle una destinación comercial u otras, previamente determinadas.
- **Auditorio:** Salón dotado con todos los recursos necesarios para la celebración de seminarios, talleres y eventos, el cual es ofrecido en alquiler a los usuarios y al público en general.
- **Auxiliares Operativos:** Son las personas al servicio de la Terminal, encargas de orientar a los usuarios y pasajeros, controlar y vigilar que se cumpla el Manual Operativo y las normas relacionadas, controlar el movimiento de vehículos y personas, impidiendo la presencia de personas no autorizadas dentro de las instalaciones.

5



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **Bahía de Taxis:** Servicio localizado en la parte oriental de la edificación, que permite el estacionamiento en correcto orden de los taxis que prestan servicio individual de transporte urbano.
- **Baterías Sanitarias:** Lugares dotados con todo lo necesario para el aseo y las necesidades fisiológicas de los usuarios y que cumplen con los requisitos establecidos para la atención a personas con discapacidad. Se cuenta con tres baterías sanitarias distribuidas estratégicamente por todas las instalaciones.
- **Capacidad Transportadora:** Es el número de vehículos requeridos y exigidos para la adecuada y racional prestación de los servicios autorizados.
- **Caseta de Control de Ingreso:** Espacio destinado para registrar y controlar el ingreso y llegada de vehículos a las plataformas y patio operativo.
- **Caseta de Control de Salida:** Espacio destinado para el control y registro de la salida de los vehículos del área operativa de la Terminal de Transporte.
- **Convenios:** Contratos realizados con las empresas de transporte, que definen el tipo de facilidades, el valor de las mismas y las obligaciones que contraen las partes.
- **Convenios de Colaboración Empresarial:** Es aquel que rige bajo las figuras de consorcio, unión temporal o asociación entre empresas habilitadas, encaminadas a la racionalización del uso del parque automotor, procurando una mejor, eficiente, cómoda y segura prestación del servicio. Los convenios se efectuarán sobre servicios previamente autorizados. (Decreto 1079 de 2015).
- **Cruce de Peatones:** Zona en la vía delimitada por marcas especiales, con destino al paso de peatones de manera segura y ordenada.
- **Despacho:** Es la salida de un vehículo de una terminal de transporte en un horario autorizado y registrado.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **Empresas de Transporte:** Se entiende por Empresa de Transporte, la unidad de explotación económica permanente, con los equipos, instalaciones y órganos de administración, adecuados para efectuar la movilización de personas o bienes de un lugar a otro. El servicio público de transporte de pasajeros es prestado por empresas legalmente constituidas y debidamente autorizadas por el Ministerio de Transporte.
- **Estacionamiento:** Detención prolongada de un vehículo en una vía o plataforma.
- **Estación de Policía (CAI):** Es una unidad de servicio policial estratégicamente ubicada en la Terminal de Transporte para el apoyo y repuesta inmediata a los requerimientos de seguridad de los usuarios.
- **Expensas Comunes:** Erogaciones necesarias causadas por la administración de una copropiedad, para la prestación de los servicios comunes esenciales requeridos para la existencia, seguridad y conservación de los bienes comunes de un edificio de propiedad horizontal.
- **Guarda-Equipajes:** Lugar destinado para el almacenamiento seguro de los equipajes del pasajero prestado por un tercero cumpliendo con un horario de atención de 24 horas todos los días.
- **Manual Operativo:** Establece principios básicos, conceptos fundamentales, normas y sanciones para el correcto funcionamiento de una Terminal de Transporte. (Decreto 1079 de 2015).
- **Nivel de Servicio:** Son las condiciones de calidad bajo las cuales la empresa presta el servicio de transporte, teniendo en cuenta las especificaciones y características técnicas, capacidad, disponibilidad y comodidad de los equipos, la accesibilidad de los usuarios al servicio, régimen tarifario y demás servicios que se presten dentro y fuera de los vehículos.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **Servicio Básico:** Es aquel que garantiza una cobertura adecuada en todo el territorio nacional, estableciendo frecuencias mínimas de acuerdo con la demanda, cuyos términos de servicio y costo, lo hacen accesible a todos los usuarios.
- **Servicio de Lujo:** Es aquel que ofrece a los usuarios mayores condiciones de comodidad, accesibilidad, operación y seguridad en términos de servicios, con tarifas superiores a las de servicio básico. Requiere la expedición de tickets y el señalamiento de los sitios de parada en el recorrido.
- **Oficina de Atención al Transportador y Usuario ATU:** Área destinada para la atención de conductores y personal relacionado con las operaciones de las empresas transportadoras, así como a los usuarios que requieran información sobre sus necesidades de viaje o servicios.
- **Orientación:** Para efectos de la ubicación del usuario, la Terminal de Transporte cuenta con la señalización necesaria, desde sus puertas de acceso hasta las áreas operativas.
- **Plan de Rodamiento:** Es la programación para la utilización plena de los vehículos vinculados a una empresa para que de manera racional y equitativa cubran a la totalidad de rutas y despachos autorizados y/o registrados, contemplando el mantenimiento de los mismos.
- **Planilla de Despacho:** Es el documento mediante el cual una empresa transportadora autoriza y habilita a un automotor o vehículo de su propiedad o afiliado, para que preste el servicio, en las rutas y horarios definidos.
- **Planilla de Viaje Ocasional:** Es el documento que debe portar todo conductor de vehículo de servicio público de esta modalidad para la realización de un viaje ocasional.

	MANUAL OPERATIVO TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA	CÓDIGO: TTM-MANOP-OP-001
		Versión: 002
		Fecha: 11/01/2021

- **Plataformas:** Áreas plenamente definidas, identificadas y demarcadas donde pueden estacionarse los vehículos de transporte terrestre de pasajeros por carretera.
 - **Plataformas de Abordaje:** Área destinada al estacionamiento de vehículos para el abordaje de pasajeros en forma accesible, cómoda y segura e iniciar un recorrido. Estas áreas están designadas por la Terminal de Transporte a cada empresa transportadora y demarcadas según corresponde.
 - **Plataformas de Descenso:** Áreas donde se estacionan temporalmente los vehículos cuando llegan a la Terminal de Transporte para el descenso de pasajeros en forma accesible, cómoda y segura.
 - **Plataformas de Encomiendas:** Áreas destinadas exclusivamente al estacionamiento de vehículos para el cargue y descargue de encomiendas.
 - **Plataformas de Reserva:** Áreas destinadas exclusivamente al abordaje de los pasajeros de las empresas transportadoras que prestan servicios en vehículos tipo automóvil, camionetas, camperos, microbuses y vans.
- **Parqueadero de Vehículos Particulares:** Lugar privado destinado al estacionamiento de vehículos particulares.
- **Pasillos de Circulación:** Área destinada a la circulación de los usuarios de la Terminal de Transporte y de la Copropiedad.
- **Patio Operativo:** Área demarcada, señalizada y definida para el estacionamiento de los vehículos de las empresas transportadoras que se encuentran esperando turno para pasar a las plataformas de abordaje e iniciar un viaje.





MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **Primeros Auxilios:** Área destinada para la atención inmediata de usuarios accidentados o con algún tipo de enfermedad, mientras llega la asistencia médica profesional, a fin de que las lesiones que hayan sufrido no empeoren.
- **Punto de Información:** Lugar destinado para atender y brindar información al usuario relacionada con los servicios prestados por la Terminal de Transporte y las Empresas Transportadoras.
- **Puertas de Acceso:** Los sitios donde se permite la salida de los pasajeros hacia las plataformas de abordaje. En él se ubica un auxiliar operativo de la Terminal y verifica los tiquetes de viaje de los pasajeros que van a abordar el vehículo para salir de viaje.
- **Radio de Acción:** Es el ámbito de operación autorizado a una empresa dentro del perímetro de los servicios asignados.
- **Racionalización:** Es la asignación de la clase de vehículos con que una empresa presta su servicio de transporte. (Decreto 1079 de 2015).
- **Ruta:** Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.
- **Salas de Espera:** Áreas privadas de uso público, de propiedad del Edificio de Propiedad Horizontal, donde permanecen los pasajeros mientras abordan los vehículos.
- **Salas VIP:** Área de espera para los pasajeros del servicio de transporte, que ofrezcan seguridad y comodidad a los pasajeros.
- **Salón de Conductores:** Área destinada a la estancia y descanso de los conductores de las empresas transportadoras.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **Señales de Tránsito:** Son dispositivos físicos o marcas viales que indican a los usuarios de las vías la forma correcta de transitar. Se instalan a nivel de la vía para transmitir órdenes o instrucciones mediante palabras o símbolos.
 - **Señales Preventivas:** Tienen por objeto prevenir a los conductores de vehículos sobre la existencia de algún peligro en el camino y su naturaleza.
 - **Señales Reglamentarias:** Tienen por objeto indicar al usuario de la vía las limitaciones, prohibiciones o restricciones sobre su uso y cuya violación constituye falta.
 - **Señales Informativas:** Son aquellas con leyendas y/o símbolos, que tienen por objeto guiar al usuario a lo largo de su itinerario por calles y carreteras e informarle sobre nombres y ubicación de poblaciones, lugares de interés, servicios, kilometrajes y ciertas recomendaciones que conviene observar.

- **Señalización:** Líneas, dibujos, palabras, dibujos o símbolos trazados sobre el pavimento, cordones u otros objetos dentro la vía o adyacentes a ella.

- **Servicios Conexos:** Son servicios adicionales conexos con la operación del servicio de transporte de pasajeros por carretera, para la comodidad del usuario y como herramienta de apoyo de la operación de la Terminal de Transporte.

- **Servicio Público Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera:** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público vinculado a la empresa, para su traslado en una ruta legalmente autorizada.

- **Supervisores:** Empleados cuyo trabajo está dirigido a velar porque todas las actividades que se realicen dentro de la zona operativa y administrativa de la Terminal, se lleven a cabo bajo la reglamentación establecida. Su función principal es la de hacer respetar, mantener y dirigir la permanente circulación de



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

vehículos y el correcto estacionamiento en los sitios asignados, manteniendo el orden dentro del área operativa, plataformas, pasillos y salas de espera. Vigila y controla la evasión y elusión de tasa de uso.

- **Taquillas:** Localizadas en el primer piso de la edificación, en la parte superior de cada taquilla esta un aviso con el nombre de cada empresa, que permite su identificación y que no puede ser variado en su tamaño forma y diseño sin la autorización escrita de la administración de la Terminal.
- **Tarifas:** Es el precio que pagan los usuarios por la utilización del servicio público de transporte en una ruta y nivel de servicio determinado.
- **Tasa de Uso:** Denominase tasas de uso el valor que deben cancelar las Empresas de Transporte por el uso de las áreas operativas de los terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera, a la empresa terminal de transporte.
 - **Fijación de Tasa de Uso:** El Ministerio de Transporte mediante resolución y teniendo en cuenta la clase de vehículo a despachar, la longitud de la ruta y el número de terminales en el recorrido, fijará las tasas de uso que deben cobrar los terminales de transporte terrestre, autorizados por este, a las empresas de transporte intermunicipal de pasajeros usuarias de los mismos.
- **Terminal de Transporte:** Son consideradas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad.

La Terminal de Transporte de Montería, hace parte del Edificio Cesar Navarro Sáenz "CNS" Propiedad Horizontal.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **Tipos de Vehículos:**
 - **Automóvil, Campero, Camioneta:** Vehículos de servicio público, pertenecientes al grupo A, según la racionalización de uso de equipos, y corresponde a vehículos con capacidad de 4 a 9 pasajeros. (Decreto 1079 de 2015).
 - **Microbús, Van:** Vehículos de servicio público, pertenecientes al grupo B, según la racionalización de uso de equipos, y corresponde a vehículos con capacidad de 10 a 19 pasajeros. (Decreto 1079 de 2015).
 - **Bus, Busetta:** Vehículos de servicio público, pertenecientes al grupo C, según la racionalización de uso de equipos, y corresponde a vehículos con capacidad de más de 19 pasajeros. (Decreto 1079 de 2015).

- **Transporte Público:** Es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica.

- **Viaje Ocasional:** Es aquel que excepcionalmente autoriza el Ministerio de Transporte a empresas de transporte habilitadas en esta modalidad para transportar dentro o fuera de sus rutas autorizadas, a un grupo homogéneo de pasajeros, por el precio que libremente determinen, sin sujeción a tiempo o al cumplimiento de horarios específicos.

- **Vías de Circulación:** Vías internas de la Terminal de Transporte, exclusivas para el ingreso, operación y salida de los vehículos que prestan el servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

- **Zonas Comunes:** Parte del edificio sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en pro indiviso a todos los propietarios de bienes comunes, que, por su naturaleza y destinación, permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

7. GENERALIDADES

La Terminal de Transporte de Montería, en cumplimiento a los cambios en materia normativa relacionados con las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, considera pertinente y oportuno actualizar el presente Manual Operativo, con el fin de mantener una eficiente prestación de sus operaciones y servicios.

7.1. OBJETIVO DEL MANUAL OPERATIVO

El presente Manual Operativo tiene por objetivo establecer las directrices, bajo la normatividad vigente aplicable, con el fin de obtener un óptimo funcionamiento operativo y de los servicios que integran a la Terminal de Transporte de Montería.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las directrices del presente Manual Operativo, son de obligatorio cumplimiento, tanto para los propietarios, como para los arrendatarios, empresas transportadoras, usuarios y en general, para todas las personas que desarrollen alguna labor o utilicen las áreas de propiedad privada o propiedad común de la Terminal de Transporte de Montería S.A.

7.3. BASE NORMATIVA

Las normas contenidas en el presente Manual Operativo están basadas en lo estipulado en el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte No. 1079 del 26 de mayo de 2015, expedido por el Ministerio de Transporte y son concordantes con las siguientes normas:

- **Ley 105 de 1993**, por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones", y que en su artículo 17 establece que "hace parte de la infraestructura Distrital Municipal de transporte, las vías urbanas, suburbanas y aquellas que sean propiedad del Municipio, las instalaciones portuarias fluviales y marítimas, los aeropuertos y los terminales de transporte terrestre, de acuerdo



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

con la participación que tengan los municipios en las sociedades portuarias y aeroportuarias, en la medida que sean de su propiedad o cuando estos le sean transferidos.

- **Ley 336 de 1996**, por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte, la cual en su artículo 27, establece que “se consideran como servicios conexos al de transporte público los que se prestan en las Terminales, Puertos Secos, Aeropuertos, Puertos o Nodos y Estaciones, según el modo de transporte correspondiente. Los diseños para la construcción y operación de las instalaciones donde funcionen los servicios a que se refiere el inciso anterior, contemplarán el establecimiento de sistemas o mecanismos apropiados para el desplazamiento de los discapacitados físicos.
- **Ley 769 de 2002**, por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 3366 de 2003**, por el cual se establece el régimen de sanciones por infracciones a las normas de Transporte Público Terrestre Automotor y se determinan unos procedimientos.
- **Decreto 1660 de 2003**, Por 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 0505 de 2008**, por el cual la Alcaldía de Montería, por medio del cual se adoptan medidas especiales que garanticen la plena operación del área de influencia de la Terminal de Transporte de la ciudad de Montería.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **Decreto 0507 de 2008**, por el cual la Alcaldía de Montería, establece los paraderos o sitios autorizados para dejar y recoger pasajeros usuarios del servicio de transporte de pasajeros por carretera, diferentes a la Terminal de Transporte de Montería.
- **Decreto 0513 de 2009**, por el cual la Alcaldía de Montería, prohíbe a los prestadores del servicio de transporte público intermunicipal, recoger o dejar pasajeros dentro de las zonas establecidas como área de influencia de la Terminal de Transporte de Montería.
- **Resolución 315 de 2013**, por la cual se adoptan unas medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor.
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013**, por el cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con Discapacidad.
- **Resolución 565 de 2014**, por la cual se expide la Guía metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- **Decreto 1079 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, y en su artículo 2.2.1.4.10.1. cuyo objetivo en su numeral a) es “Definir las condiciones y requisitos mínimos para la creación, habilitación y homologación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera” y en su numeral b) “Reglamentar la operación de la actividad transportadora que se desarrolla dentro de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera”.
- **Ley 1801 de 2016**, por el cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.
- **Ley 2050 de 2020**, por la cual modifica y adiciona la ley 1503 de 2011, aspectos en materia de seguridad vial y tránsito.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

7.4. CONDICIONES GENERALES

- **OBLIGATORIEDAD.** Los usuarios de las instalaciones se comprometen a cumplir las medidas que para su seguridad adopte la Terminal de Transporte de Montería, en sus áreas de propiedad privada o común y en las áreas del Edificio Terminal de Transporte "CNS" Propiedad Horizontal.
- **RESPONSABILIDAD.** La Terminal de Transporte de Montería, no se hace responsable por la pérdida de bienes o daños a los usuarios, causados por alteraciones de orden público, manifestaciones o disturbios por demoras o deficiencias en la prestación del servicio de transporte.

La Terminal de Transporte de Montería, no se hace responsable por accidentes de vehículos, accidentes personales o por pérdidas causadas por robos o por alguna otra causa que suceda en las instalaciones.

La Terminal de Transporte de Montería, no se hace responsable por la muerte de personas, no importa cuál sea la causa, en sus instalaciones.

- **IDENTIFICACIÓN.** Todo el personal que por uno u otro motivo desempeñe funciones dentro de la Terminal de Transportes de Montería, bien sea de carácter permanente o transitorio, tiene la obligación de portar el carnet y el uniforme de dotación de su empresa, durante todo el tiempo de permanencia dentro de las instalaciones.
- **CONOCER LAS NORMAS.** Las empresas transportadoras tienen la obligación de conocer las normas del presente Manual Operativo y sus actualizaciones, socializándolas con sus conductores, empleados y demás personal a su cargo, para su cumplimiento.
- **RESPONSABLES.** El Representante Legal o Gerente de cada empresa transportadora, es responsable ante la Terminal de Transporte por la actuación de sus empleados, conductores, asociados, afiliados o cualquier otro tipo de vinculación.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **DAÑOS A INSTALACIONES Y EQUIPOS.** Todos los daños causados a las instalaciones o equipos, por parte del personal adscrito a las empresas transportadoras, debe ser asumido por la respectiva empresa a la Terminal de Transporte.
- **PREVENCIÓN.** Las empresas transportadoras deben velar porque sus conductores permanezcan en satisfactorio estado físico, anímico y de salud en el momento de conducir un vehículo.
- **COLABORACIÓN.** Los representantes de las empresas transportadoras deben contribuir para que los conductores, despachadores y demás empleados, colaboren con la Dirección Operativa de la Terminal para que las operaciones de descenso, abordaje de pasajeros, cargue y descargue de encomiendas y equipos sea rápido, oportuno, seguro y eficaz y que pueda ejercer eficientemente el control general de la operación de la Terminal, atendiendo con prontitud cualquier sugerencia de orientación que se les haga.
- **SEGURIDAD.** Las empresas transportadoras deben velar, que sus conductores, empleados y demás personal, no permanezcan en las plataformas de abordaje, descenso, áreas de reserva o patio operativo.
- **CAPACITACIÓN.** Las empresas de transporte, tienen la obligación permanente de capacitar a todo el personal bajo su dependencia, en el cumplimiento del Manual Operativo, en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Autocuidado, Prevención y Seguridad Vial, Cuidado del Medio Ambiente y de las demás normas y temas que garanticen la buena marcha de la operación y atención a usuarios y pasajeros.
- **REUNIONES.** Los gerentes o representantes de las empresas de transporte, deben asistir a las reuniones programadas y citadas por la Terminal de Transporte de Montería, con el fin de trabajar en los compromisos y acciones de mejora para la prestación del servicio de transporte.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **REPORTES POR NOVEDADES.** Las empresas de transporte, deberán tomar los correctivos necesarios cuando la Terminal de Transporte les reporte novedades relacionadas con el incumplimiento por parte de conductores, empleados y demás personal, de las normas establecidas en el Decreto 1079 de 2015 y en el presente Manual Operativo.
- **SERVICIO AL USUARIO.** Las empresas de transporte, deben velar porque al usuario se le preste un servicio eficaz, cumpliendo con los horarios y manteniendo los vehículos en un estado satisfactorio de mantenimiento, funcionamiento y aseo.
- **AVISOS POR ACCIDENTE.** Es obligatorio dar aviso oportuno a la Terminal de Transporte, de cualquier accidente que se produzca dentro de las instalaciones, que cause lesión a personas o daños a las instalaciones y equipos.
- **PRESENCIA DE PERSONAS NO AUTORIZADAS.** Es deber de las empresas transportadoras, informar por el medio más rápido a las autoridades de la Terminal sobre la presencia de: revoleadores y/o pregoneadores, vendedores ambulantes, personas pidiendo dinero o sin oficio alguno, dentro de las instalaciones y permitir que las autoridades actúen sin contratiempo.
- **SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.** En cumplimiento a los requerimientos de las autoridades competentes, y para el proceso de ingreso y salida de vehículos y/o expedición de las tasas de uso, las empresas transportadoras están obligadas a suministrar a la Terminal de Transporte, la información relacionada con la operación vehicular y de pasajeros, en forma veraz y oportuna.
- **AVISOS POR EMERGENCIAS.** Es obligatorio para las empresas transportadoras, dar aviso oportuno a la Terminal de Transporte, en caso de presentarse una emergencia por incendio, que requiera evacuación de las instalaciones o atención en primeros auxilios.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **NORMAS DE TRANSITO.** Es deber de las empresas de transporte, instruir y obligar a los conductores, a que cumplan dentro del área operativa, con las normas de tránsito terrestre que establecen las autoridades competentes.
- **VELOCIDAD MÁXIMA.** Los conductores de las empresas transportadoras; no pueden conducir en las vías de circulación vehicular, patio operativo, accesos, área de reserva o plataformas, a una velocidad superior a 20 kilómetros por hora.
- **TAQUILLAS Y SALAS VIP.** Las empresas transportadoras, deben velar por la seguridad de las taquillas, oficinas, encomiendas, salas VIP, no permitiendo el ingreso de personas extrañas a estas áreas y solo debe ingresar personal autorizado por ellas. Informar a la Policía Nacional, personal de vigilancia, ante cualquier sospecha de robo, atraco o una vez cometido el ilícito.

Las empresas de transporte tienen totalmente prohibido utilizar las taquillas y salas VIP para guardar equipajes y pertenencias de sus usuarios.

Se prohíbe a las empresas de transporte expedir tiquetes en las taquillas y salas VIP, de las empresas de transporte de otra razón social, salvo las autorizadas por la Terminal de Transporte de Montería.

El uso de las Salas VIP por parte de las empresas transportadoras, está sujeto a la autorización de la Terminal de Transporte. El incumplimiento de las disposiciones del presente Manual Operativo dará lugar al cierre de estas.

- **DESTINACIÓN DE LAS OFICINAS DE ENCOMIENDAS.** Las empresas de transporte tienen totalmente prohibido utilizar las oficinas de encomiendas para la venta de tiquetes de viaje a sus usuarios.
- **MODIFICACIONES.** No se permiten ninguna modificación en la estructura, en los muros, elementos arquitectónicos, áreas comunes, vidrios, cristales, puertas de acceso de todas las unidades privadas de las empresas de transporte o que tengan en arrendamiento.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **AVISOS E IDENTIFICACIÓN.** No se permiten avisos diferentes al de la identificación de las empresas transportadoras, en las áreas exteriores de las taquillas y oficinas de encomiendas, así como en las paredes, puertas y ventanas de las salas de espera, techos y columnas.
- **ORDEN.** Las empresas de transporte, están obligadas a mantener el orden frente a las taquillas, puntos de despacho y plataformas de abordaje, por parte de los usuarios, buscando no interferir en los derechos de las empresas y de los usuarios.
- **SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS.** Los conductores deben tomar las medidas necesarias para la seguridad de sus vehículos. Los vehículos deben permanecer correctamente estacionados y con sus puertas y ventanas cerradas.

No existe ninguna responsabilidad de la Terminal de Transporte, por los ilícitos cometidos dentro de los vehículos.

La Terminal de Transporte no se responsabiliza por la pérdida o daño que sufra cualquier vehículo, mientras esté dentro de las áreas operativas.

- **ACCIDENTE DENTRO DEL ÁREA OPERATIVA.** Es responsabilidad de todos los conductores, protegerse y proteger a sus vehículos para evitar accidentes dentro del área operativa.
- **PRESENCIA DE PERSONAS NO AUTORIZADAS.** Las empresas de transporte son responsables de que en las áreas operativas permanezcan solo las personas autorizadas. Las empresas transportadoras deben tomar las medidas necesarias de seguridad, para que los usuarios no transiten más allá de las plataformas de abordaje y de descenso.
- **ABORDAJE DE PASAJEROS.** La empresa transportadora es responsable del abordaje seguro y en orden de los pasajeros hacia los vehículos próximos a ser despachados, previa entrega de sus equipajes al conductor.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

Para abordar su vehículo, los pasajeros deben presentar su tiquete de viaje a los auxiliares operativos de la Terminal, para su respectiva validación.

Los pasajeros una vez reciben la señal de abordar, toman su equipaje, y por ningún motivo, se autoriza que los familiares o amigos del pasajero que han ido a despedirlo ingresen a la plataforma de abordaje.

- **DESCENSO DE PASAJEROS.** La empresa transportadora debe realizar el descenso total de los pasajeros que lleguen a bordo de sus vehículos y que no vienen de viaje en tránsito, en la plataforma respectiva, en forma organizada, rápida y oportuna, informándoles la salida segura del área.

Las plataformas de descenso no se encuentran asignadas de manera exclusiva a alguna empresa transportadora, es decir que son de uso compartido.

- **ASIGNACIÓN DE RAMPAS.** Para el estacionamiento de los vehículos de las empresas, la Terminal de Transporte les asigna rampas de acuerdo, al número de destinos, a la capacidad vehicular y frecuencias de despachos.

Si dentro de la operación se observa que la asignación no corresponde a las facilidades de cada empresa, por exceso u omisión, la Terminal de Transporte tiene la potestad de reasignar las rampas con criterio de equidad y justicia.

- **INFORMACIÓN AL USUARIO.** Les corresponde a las empresas de transporte suministrar información veraz y oportuna, a los usuarios sobre sus rutas, horarios de salida y valores de los tiquetes de viaje.

La Terminal de Transporte, a través de su sistema de altavoces y pantallas de visualización, presta el servicio de anuncios de llegadas y salidas de viaje.

- **ATENCIÓN AL USUARIO.** Las empresas transportadoras y usuarios que requieran realizar trámites ante la Terminal de Transporte, podrán hacerlo en la Oficina de Recepción ubicada en el segundo piso o en la Oficina de Atención al



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

Transportador y al Usuario - ATU ubicada en el primer piso, en la taquilla No. 13B.

- **SEÑALIZACIÓN.** Para efectos de la ubicación de usuario, la Terminal de Transporte cuenta con la señalización necesaria desde las puertas de acceso hasta el interior de las instalaciones, con el fin de que el usuario se ubique fácilmente y tenga al alcance de la vista la identificación de las diferentes empresas de transporte, con lo cual puede escoger la empresa de su preferencia para realizar la compra de su tiquete de viaje.
- **ENCOMIENDAS.** Las empresas transportadoras que presten servicio de encomiendas y giros, le indicaran al usuario que estas pueden ser enviadas y recibidas desde su respectivo punto de atención.
- **ASEO.** Las empresas transportadoras están obligadas a mantener el aseo del interior de sus taquillas y salas VIP y utilizar en forma responsable los depósitos de basuras, los cuales están señalizados con un tipo de color para cada tipo de basura, conforme a la normatividad vigente.

Queda prohibido arrojar escombros, al interior de las instalaciones y utilizar los depósitos de basuras para guardar desechos peligrosos o para incinerar basuras dentro de ellos.

- **OBSTRUCCIÓN DE VIAS O RAMPAS.** Todo vehículo de servicio de transporte público, que se encuentre dentro de las instalaciones debe tener un conductor disponible para facilitar su movilización en caso de emergencia, para facilitar así el tráfico normal o la protección de otros vehículos.

Si la empresa transportadora no responde por la movilización oportuna del vehículo, la Terminal de Transporte, solicitará a las autoridades competentes la respectiva intervención y si es necesario será movlizado utilizando una grúa a costo del responsable.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **ALCOHOLIMETRÍA.** El conductor de una empresa transportadora, cuya prueba de alcoholimetría arroje un resultado positivo en su prueba de alcoholimetría, no podrá conducir ningún vehículo al interior de las instalaciones o salir de ellas, conduciendo.
- **ANUNCIOS, AVISOS, PUBLICIDAD.** Las empresas de transporte tienen prohibido ubicar, pegar o pintar anuncios, avisos o publicidad en lugares no autorizados.
- **AUTORIDAD.** El personal a cargo del área operativa, de la Terminal de Transporte, puede reportar a las autoridades de Policía de Vigilancia y/o de Tránsito, las faltas que una empresa transportadora cometa dentro de las instalaciones, y que se encuentren contempladas en este Manual Operativo y/o en el Decreto 1079 de 2015.
- **PERSONAS NO AUTORIZADAS.** Está prohibido el ingreso y la permanencia de personas no autorizadas dentro de las áreas operativas y podrán ser retiradas por el personal de la Terminal de Transporte, Vigilancia Privada o Policía de la Estación.
- **DAÑOS O FALLAS EN LOS VEHICULOS.** Las empresas transportadoras se comprometen a retirar en el menor tiempo posible, los vehículos que por daños mecánicos o de cualquier índole, queden inactivos en las áreas operativas de la Terminal, así mismo a no realizar actividades de reparación de vehículos al interior de las instalaciones.

El vehículo averiado debe estar estacionado en un lugar que no obstaculice la normal circulación del tráfico y tomando las medidas de seguridad y señalización correspondientes.

La empresa transportadora debe informar por escrito a la Terminal de Transporte que el vehículo se encuentra averiado al interior de las instalaciones y solicitar autorización para el ingreso de un mecánico plenamente identificado, que lo pueda desvarar para su posterior traslado al taller.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

El vehículo que haya sido desvarado al interior de las instalaciones no podrá salir despachado, sino después que haya sido trasladado a un taller mecánico.

- **VEHICULOS PARTICULARES.** Queda totalmente prohibido estacionar vehículos particulares en las áreas operativas de la Terminal de Transporte.
- **OBJETOS EXTRAVIADOS.** Las empresas transportadoras reportarán y entregarán oportuna e íntegramente a la Terminal de Transporte los objetos que dejen olvidado los pasajeros y usuarios, en el interior de los vehículos, en las salas VIP, taquillas, plataformas, salas de espera y demás áreas operativas, para su respectivo trámite.

Los objetos extraviados que recibe formalmente la Terminal de Transporte son almacenados en una bodega dispuesta para este servicio.

Los objetos extraviados no perecederos se podrán conservar por un tiempo no mayor a 30 días y los perecederos por un tiempo no mayor a 24 horas.

El propietario de un objeto extraviado podrá reclamarlo dentro de los anteriores términos, identificando plenamente el objeto y su contenido. La Terminal de Transporte lo entrega validando toda la información, previa constancia escrita con todos los datos necesarios para ello, como cédula, dirección, teléfono, entre otros.

- **IDENTIFICACIÓN DE LOS VEHICULOS.** Para facilitar a los usuarios la identificación de los vehículos, estos deben tener la información del sitio de destino visible.
- **PERMANENCIA DE LOS VEHICULOS.** El tiempo de permanencia de los vehículos de las empresas transportadoras al interior de las instalaciones, es establecido por la Terminal de Transporte de acuerdo a las necesidades de operación del parque automotor y optimización del uso de las áreas operativas.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

Para el efectivo control del tiempo de permanencia de los vehículos de las empresas transportadoras al interior de las instalaciones, la Terminal de Transporte de Montería, tiene establecido un sistema de información tecnológico, el cual registra la hora de ingreso y salida en los puntos de control.

El tiempo de estacionamiento actual de los vehículos de las empresas transportadoras al interior de las instalaciones es de máximo 2 horas, tiempo después del cual, la Terminal de Transporte comenzará a generar en su sistema de información permanencia.

Para dejar de generar permanencia, el vehículo debe salir de las instalaciones y espera 30 minutos por fuera de esta, para poder volver a ingresar.

- **ACOMPAÑANTES.** A las puertas de acceso de las salas de espera o salas VIP hacia las plataformas de abordaje, los pasajeros llegan solos con su equipaje y por ningún motivo se autoriza que ingresen los familiares o amigos de los pasajeros que deseen despedirlos.
- **VEHICULOS NUEVOS.** Para la matrícula de vehículos nuevos, el conductor debe presentarse en la oficina de Atención al Transportador y Usuario - ATU con la Tarjeta de Operación, SOAT, Licencia de Tránsito y Licencia de Conducir, con el fin de ingresar la información del vehículo y conductor a la base de datos de la Terminal de Transporte.
- **SOLICITUD DE REFUERZOS.** La Terminal de Transporte, previo al inicio de cada temporada alta o cuando se presenten circunstancias que afecten las condiciones normales de operación o prestación del servicio de transporte de pasajeros por carretera, solicitará refuerzos a la Policía Nacional de Vigilancia y/o de Tránsito, con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios y pasajeros al interior de las instalaciones y apoyar a las empresas transportadoras.
- **PLANES DE CONTINGENCIA.** Con el fin de garantizar la seguridad, comodidad y tranquilidad de los usuarios al interior de las instalaciones cuando se presente situaciones que alteren el normal funcionamiento de las operaciones y



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

prestación de servicios, la Terminal de Transporte, podrá implementar planes de contingencia, coordinados previamente con las empresas transportadoras y las autoridades competentes.

- **APOYO AL SERVICIO DE TRANSPORTE LEGAL DE PASAJEROS POR CARRETERA.** La Terminal de Transporte de Montería, denunciará periódicamente a las autoridades de Policía Nacional y de Tránsito, así como a la Alcaldía Municipal y Autoridades Nacionales, la prestación del servicio de transporte de pasajeros en forma ilegal o informal, la existencia de paraderos no autorizados para recoger y dejar pasajeros dentro del área de influencia de la Terminal de Transporte, así como la existencia de revoleadores, pregoneadores, ventas ambulantes y estacionarias y bahías de mototaxis en los alrededores de las instalaciones.

7.5. ARRENDAMIENTOS

Además de las estipulaciones contempladas en el respectivo contrato de arrendamiento, todos los arrendatarios de la Terminal de Transporte de Montería, deberán someterse a las disposiciones contenidas en el presente Manual Operativo y al Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio Cesar Navarro Sáenz "CNS", so pena de que su contrato se dé por terminado, unilateralmente, por la sociedad.

Son obligaciones de los arrendatarios, entre otras, las siguientes:

- No permitir actos deshonestos que atenten contra la moral y las buenas costumbres, por parte de su personal a cargo; en especial el trabajo de menores de edad que no tengan el respectivo permiso de la autoridad competente.
- No destinar ninguna parte de las áreas recibidas en arrendamiento como dormitorio o vivienda; por lo tanto, queda expresamente prohibido tener dentro de las áreas arrendadas, camas, sofás, estereras, colchones, catres, cobijas, hamacas y demás elementos similares o afines.
- Cumplir con las normas relacionadas con el consumo de bebidas embriagantes y con el porte de armas, dentro del establecimiento.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- No guardar dentro de los establecimientos: equipajes o pertenencias de usuarios o pasajeros que contengan material inflamable, explosivo, ácidos, químicos, sustancias alucinógenas, armas, cilindros, animales, y en general elementos que representen un peligro para los usuarios al interior de las instalaciones.
- Mantener dotado de equipos para la atención de emergencias. Tales como extintores, botiquín, entre otros.
- Obrar, en general en completa armonía con las disposiciones de la Terminal de Transporte, aceptando y acatando las recomendaciones y observaciones para una buena prestación del servicio y suministrando la información que le sea solicitada.
- El presente Manual Operativo hace parte integral del contrato de arrendamiento suscrito entre la empresa transportadora y la Terminal de Transporte de Montería.

7.6. OBLIGACIONES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE.

Son obligaciones de la Terminal de Transporte, las siguientes:

1. Operar la Terminal de Transporte de conformidad con los criterios establecidos en el Decreto 1079 de 2015 y las normas que la complementen o adicionen.
2. Prestar los servicios propios de la Terminal de Transporte, relacionados con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, accesibilidad, calidad y seguridad.
3. Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.
4. Permitir el despacho, únicamente a las empresas de transporte debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

5. Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.
6. Permitir al interior de la Terminal de Transporte, el desempeño de sus funciones a las autoridades de transporte y tránsito respecto del control de la operación en general de la actividad transportadora.
7. Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde el Terminal de Transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.
8. Disponer dentro de las instalaciones físicas de la Terminal de Transporte, los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física y practicar la prueba de alcoholimetría a todos los conductores antes que cada salida de viaje.
9. Suministrar al Ministerio de Transporte de manera oportuna la información relacionada con la operación del transporte de pasajeros de acuerdo con los formatos, plazos y medios que para este fin establezca el Ministerio.
10. Cobrar las tasas de uso fijadas por el Ministerio de Transporte en los términos de la resolución respectiva.
11. No permitir, bajo ningún pretexto, dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte, el pregoneo de los servicios o rutas que prestan las empresas transportadoras.

7.7. DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA

Las empresas transportadoras debidamente autorizadas o habilitadas para prestar el servicio de transporte de pasajeros, al utilizar la Terminal de Transporte, tendrán los siguientes derechos:





MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

1. Acceder a los servicios que presta la Terminal de Transporte a través de su infraestructura, en condiciones de seguridad, accesibilidad y comodidad.
2. Utilizar las áreas operativas de la Terminal de Transporte, de conformidad con la distribución y asignación definida por la empresa terminal respectiva.
3. Tener acceso, en condiciones de equidad, a los servicios conexos y complementarios que ofrece la Terminal de Transporte, dentro de las condiciones de uso establecidas.

Son deberes de las empresas transportadoras usuarias de la Terminal de Transporte, los siguientes:

1. Cumplir con las disposiciones establecidas en la ley y en el Decreto 1079 de 2015.
2. Cumplir las Normas del Código de Tránsito dentro de la Terminal de Transporte y con las normas establecidas en el Código Nacional de Policía.
3. Dar precisas instrucciones a los conductores, para detener sus vehículos en los puntos de control periférico de la Terminal de Transporte y permitir a las autoridades de transporte y tránsito, la revisión del documento expedido por concepto de tasa de uso y prueba de alcoholimetría.
4. Pagar oportuna e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por la Terminal de Transporte a las empresas transportadoras, por los despachos efectivamente realizados, en los términos del Decreto 1079 de 2015, y de la resolución respectiva.
5. Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a la Terminal de Transporte, como a los usuarios.
6. Cumplir con las reglamentaciones de funcionalidad, maniobrabilidad y sentidos viales dentro de la Terminal de Transporte.

	MANUAL OPERATIVO TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA	CÓDIGO: TTM-MANOP-OP-001
		Versión: 002
		Fecha: 11/01/2021

7. Utilizar las diferentes áreas de la Terminal de Transporte, de acuerdo con las normas del presente Manual Operativo, del Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio Cesar Navarro Saéñz y las normas de Policía.
8. Capacitar a su personal en normas de transporte y tránsito; señalización operativa y de tránsito y el Manual Operativo de la Terminal de Transporte.
9. Implementar en las áreas de uso exclusivo de las empresas transportadoras, un plan de emergencia y evacuación, y dotarlas de los elementos para la atención de emergencias.
10. Permitir el control y registro de los datos de viaje al ingreso y salida de los vehículos de la Terminal de Transporte.
11. Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por sus usuarios y/o pasajeros recibidas y trasladadas por la Terminal de Transporte.
12. Disponer del personal necesario en las puertas de acceso a las plataformas de abordaje desde las salas VIP, para el abordaje exclusivo, oportuno y seguro de los pasajeros con su respectivo tiquete de viaje, hacia los vehículos próximos a salir.
13. Fijar al interior de las taquillas, en un lugar visible al público, las especificaciones del servicio de transporte ofrecido al usuario, tipo de vehículo, vehículo, destino, tarifas y horarios.
14. Registrar ante la Terminal de Transporte, la identificación del personal que labora a su servicio en las instalaciones, indicando nombre completo, cargo y funciones básicas.
15. Dar instrucciones a los conductores sobre el cumplimiento en la realización de las pruebas de alcoholimetría y las actividades de medicina preventiva que realiza la Terminal de Transporte con el consorcio autorizado y de acuerdo a los requerimientos normativos vigentes.



**MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA**

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

16. Respetar la señalización de las vías de circulación y de las áreas operativas.
17. Estacionar solamente en los sitios asignados por la Terminal de Transporte, acuerdo a la empresa transportadora donde se encuentre vinculado.
18. Apoyar a la Terminal de Transporte y a las autoridades en todos los programas de seguridad vial, que establezcan.
19. Recoger y dejar pasajeros solamente en las plataformas de abordaje y descenso de pasajeros respectivamente.
20. Estar atento a las recomendaciones en beneficio de la mejor operatividad de la Terminal de Transporte.
21. Cumplir con todas las disposiciones establecidas por las autoridades de tránsito, descritas en el Código Nacional de Tránsito.
22. Adquirir la tasa de uso personalmente, para efectos de la prueba de alcoholimetría.
23. Apagar el motor de los vehículos para permitir el abordaje y descenso seguro de los pasajeros.
24. Realizar revisiones técnico-mecánicas periódicas y de conformidad a la normatividad vigentes de los vehículos para prevenir la expedición de gases tóxicos por encima de los niveles permitidos.
25. Estacionar los vehículos única y exclusivamente en los espacios demarcados para ello.
26. Contribuir al aseo de las instalaciones, evitando arrojar basuras por fuera de los depósitos dispuestos para ello, causar daño a las paredes, columnas, pisos, señalización, equipos y elementos ubicados en las distintas áreas.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

27. Dar prioridad al abordaje y descenso de pasajeros con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y personas de avanzada edad.
28. Mantener una correcta presentación personal, utilizando el uniforme de dotación, evitando el uso de chanclas o camisillas.
29. Actuar con respeto hacia sus compañeros de trabajo, evitando el trato con palabras obscenas y/o juego de manos.
30. Informar oportunamente a la Terminal sobre la presencia de personas sospechosas, mendigos, revoleadores, vendedores ambulantes y/o personas sin oficio, dentro de las instalaciones y permitir la actuación de la autoridad.
31. Afiliar y realizar los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral de sus empleados.
32. Implementar en las taquillas y salas VIP un Plan de Emergencia y Evacuación que esté alineado con el Plan de Emergencias de la Terminal y dotarlas con los elementos necesarios para la atención de emergencias.
33. Cumplir con el Plan de Rodamiento establecido para una óptima y oportuna prestación del servicio de transporte.
34. Cumplir con el Reglamento de Sanidad Portuaria y Vigilancia Epidemiológica en los vehículos que operen dentro de las instalaciones.

Se prohíbe a las empresas transportadoras de pasajeros, usuarias de la Terminal de Transporte:

1. La utilización de las áreas operacionales por un tiempo mayor a lo establecido formalmente por la Terminal de Transporte.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

2. La salida de los vehículos de la Terminal de Transporte, con la tasa de uso vencida, pagada en forma irregular o fraudulenta, con los datos modificados o alterados o sin pagarla.
3. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el Manual Operativo para cada área.
4. Exender los tiquetes, por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa transportadora.
5. Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.
6. Permitir el abordaje o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.
7. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de abordaje.
8. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
9. Realizar en las áreas operativas de la Terminal de Transporte, mantenimiento, aseo o arreglos mecánicos a los vehículos.
10. Recoger o dejar pasajeros dentro del área de influencia de la Terminal de Transporte. Esta debe ser determinada por la autoridad territorial para cada caso en concreto.
11. Obstaculizar las actividades del personal de vigilancia, aseo, control y demás autoridades.
12. Impedir los controles operativos y de seguridad que realice el personal operativo de la Terminal de Transporte.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

13. Operar vehículos que polucionen o contaminen el ambiente, por encima de los niveles autorizados.
14. Impedir u obstaculizar la operación de otras empresas transportadoras.
15. Impedir u obstaculizar la operación y prestación de servicios de la Terminal de Transporte.
16. Arrojar escombros y basuras al interior de las instalaciones y sus alrededores.
17. Transportar pasajeros sin tiquete de viaje.
18. Transportar animales sin el debido permiso de la autoridad competente.
19. Utilizar luces altas en las áreas operativas de la Terminal de Transporte.
20. Utilizar pitos, bocinas, o similares, salvo en caso de emergencias.
21. Remolcar vehículos sin las debidas precauciones.
22. Transportar pasajeros con sobrecupo.
23. Desconocer la señalización y marcas de tránsito existentes al interior de las instalaciones.
24. Adelantar vehículos en las áreas operativas de la Terminal de Transporte.
25. Dejar abandonado un vehículo en las áreas operativas.
26. Realizar transbordo de pasajeros sin previa autorización.
27. Estacionar su vehículo sobre andenes, zona de seguridad, zonas verdes, así mismo, transitar en contravía.



**MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA**

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

28. Transitar vehículos dentro de las vías de circulación a una velocidad mayor de 20 kilómetros por hora.
29. Ceder la conducción del vehículo dentro de las instalaciones, a personas no autorizadas.
30. Obstaculizar la libre circulación de los demás vehículos.
31. Trasladar pasajeros que no lleguen a bordo de los vehículos en tránsito, hacia el patio operativo o las plataformas de abordaje.
32. Utilizar bocinas, intercomunicadores o sistemas similares para la promoción de servicios de las empresas transportadoras y/o la venta de tiquetes de viaje.
33. Utilizar las fuentes de consumo de agua para el lavado o acondicionamiento de los vehículos.
34. Irrespetar verbal o físicamente a los empleados de la Terminal de Transporte, así como también obstaculizar el ejercicio propio de sus funciones.
35. Dar dadivas, propinas o cualquier beneficio a los empleados de la Terminal de Transporte.
36. Permitir a sus empleados y/o contratistas realizar actividades dentro de las instalaciones, sin previa autorización de la Terminal y sin contar con los elementos de identificación, dotación y protección personal requeridos, según el caso.
37. Remolcar vehículos automotores de impulsión humana o tracción animal.
38. Transportar usuarios, pasajeros o personal a cargo de las empresas transportadoras, por fuera de la carrocería.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

39. Adelantar vehículos en las vías de circulación, sin tomar las medidas preventivas.
40. Hacer caso omiso de la señalización y demarcación definida en las vías de circulación y plataformas.
41. Conducir en contravía en las vías de circulación.
42. Conducir en las vías de circulación en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias alucinógenas.

7.8. DEBERES Y PROHIBICIONES AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Son considerados deberes ambientales de las empresas transportadoras todas las actividades que las comprometan con el cuidado y la protección del medio ambiente, tales como:

1. Promover el uso racional del agua en todas las actividades de la operación.
2. Promover el uso racional de la energía en todas las actividades de la operación.
3. Promover con sus empleados la adecuada utilización de los depósitos de los residuos sólidos, de acuerdo a los fines establecidos para cada uno de ellos.
4. Generar conciencia de los diferentes efectos en la salud de la contaminación visual y auditiva, orientando sus actividades en pro del control de dicha contaminación.
5. Controlar el transporte de especímenes de flora y fauna.
6. Prevenir cualquier acto que atente contra la convivencia, protección y conservación del ambiente dentro de la Terminal.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

7. Mantener los vehículos en buenas condiciones mecánicas para prevenir la contaminación por emisión de gases tóxicos.
8. Controlar que los pasajeros no arrojen basuras por la ventanilla de los vehículos, manteniendo depósitos en su interior.

Son consideradas prohibiciones ambientales para las empresas transportadoras las siguientes:

1. Utilizar pitos, tener instaladas cornetas, exostos de alta presión, radios parlantes y en general instrumentos que, por su emisión de sonidos, conlleven a contaminación auditiva.
2. Desechar las aguas residuales de los baños de los vehículos, productos químicos con características de peligrosidad, aceites o grasas, en las áreas operativas.
3. Hacer uso del agua de los lavamanos, baños, orinales y bocatomas, para el lavado de los vehículos.
4. Realizar la limpieza y barrido de vehículos que causen acumulación o esparcimiento de residuos sólidos.
5. Abandonar y arrojar llantas, escombros, recipientes de aceites o productos químicos utilizados para los vehículos en las áreas operativas.
6. Fumar y arrojar colillas de cigarrillos al interior de las instalaciones.
7. Conectar aparatos electrónicos en los tomacorrientes de la Terminal sin previo consentimiento de la Terminal.
8. Dañar las zonas verdes, jardines y los elementos que lo componen.
9. Realizar necesidades fisiológicas en las zonas verdes y en general por fuera de las baterías sanitarias.

	MANUAL OPERATIVO TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA	CÓDIGO: TTM-MANOP-OP-001
		Versión: 002
		Fecha: 11/01/2021

10. Lavar vehiculos dentro de las instalaciones.

11. Realizar quemas dentro de las instalaciones.

7.9. DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE Y DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

Los usuarios del servicio de transporte automotor de pasajeros por carretera tienen derecho a:

1. Elegir libremente el servicio de transporte de su preferencia dentro de las opciones disponibles, sin que existan obstrucciones en su decisión.
2. Recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas, y las inherentes al servicio que adquirió.
3. Recibir información sobre:
 - El medio de transporte que le ofrece.
 - La identidad de la empresa de transporte
 - El precio total del servicio incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario para adquirirlo.
 - Las condiciones y características del servicio.
 - Los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
 - Las condiciones de modo, tiempo y lugar, de las promociones y ofertas anunciadas.
 - Las condiciones generales del contrato de transporte
4. Recibir información veraz sobre la publicidad de las empresas transportadoras, de tal forma que no los induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

5. Ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria por razones de género, raza, etnia, discapacidad o cualquier otra condición particular.
6. Viajar con su mascota en cumplimiento de las políticas y condiciones que establezca el transportador para garantizar las condiciones de comodidad, salubridad y seguridad de los demás pasajeros.
6. Retractarse de la compra, cuando adquieran sus servicios a través de métodos no tradicionales o a distancia (ventas por internet, servicio telefónico, entre otros).
7. Desistir del servicio contratado con derecho a la devolución total o parcial del valor del pasaje.
8. Interpretar de la manera más favorable a sus intereses, cuando tenga dudas sobre el contrato de transporte o sus cláusulas resulten abusivas.
9. Transportar en el medio de transporte elegido, la cantidad de equipaje que haya indicado de forma previa el transportador.
10. Los usuarios menores de edad tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto responsable y a ocupar un asiento. Los pasajeros menores podrán viajar sin la compañía de sus padres o un adulto responsable autorizado por aquellos y recomendados a la empresa de transporte.

Son deberes de los usuarios del servicio de transporte automotor de pasajeros por carretera los siguientes:

1. Acatar las disposiciones del presente Manual Operativo.
2. Poseer el correspondiente tiquete de viaje, adquirido en las taquillas de las empresas transportadoras y presentarlo antes de ingresar a la plataforma de abordaje.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

3. Permanecer en las salas de espera o salas VIP, siempre que estén próximos a iniciar o continuar su viaje, o estén pendientes de la llegada de un vehículo.
4. Los menores de edad usuarios de la Terminal, estarán exclusivamente bajo la responsabilidad de sus padres o personas mayores, quienes velarán por su seguridad.
5. Transitar únicamente por las áreas destinadas para los usuarios.
6. Consumir alimentos o bebidas únicamente dentro de los establecimientos abiertos al público, destinados para ese fin.
7. Respetar y acatar las instrucciones impartidas por el personal de vigilancia y por el personal del área operativa de la Terminal y de las empresas transportadoras, además de observar y cumplir las reglamentaciones impuestas por las empresas transportadoras y las autoridades.
8. Acatar las normas del Reglamento de Propiedad Horizontal relacionadas con los usuarios.
9. Cuidar sus pertenencias, equipajes, mascotas y demás elementos de viaje.
10. Observar las características y condiciones del servicio de transporte previo a la compra del tiquete de viaje.
11. Informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte, principalmente en lo siguiente: ◦ Ruta: Si es directo o con paradas. ◦ Horario. ◦ Precio del servicio. ◦ Condiciones de desistimiento y retracto. ◦ Condiciones para el transporte de su equipaje. ◦ Condiciones para el transporte de mascotas.
12. Consultar el número de sillas disponibles en las promociones, los términos y condiciones que aplican a las ofertas de las empresas transportadoras.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

13. Informarse y obrar siempre de buena fe frente al proveedor del servicio y frente a las autoridades.
14. Si el usuario va a viajar con un menor de edad, debe adquirir un tiquete para el niño, niña o adolescente. Cuando los menores se transporten sin la compañía de un adulto, los padres o representantes legales deben dar cumplimiento a las condiciones señaladas por la empresa de transporte e indicar los datos personales de la persona autorizada para recibirlos en el lugar de destino.

Se prohíbe a los usuarios del transporte y de la Terminal de Transporte de Montería lo siguiente:

1. Transitar por las zonas operativas sin previa autorización.
2. Arrojar desechos por fuera de los depósitos dispuestos para tal fin.
3. Portar o abandonar objetos voluminosos, armas, peligrosos, materiales inflamables, tóxicos, explosivos, sustancias alucinógenas, etc.
4. Correr por las escaleras, plataformas, salsas de espera, pasillos, o entorpecer deliberadamente la circulación de las demás personas.
5. Obstaculizar el funcionamiento de equipos o impedir en cualquier forma el cierre o apertura de las puertas de acceso.
6. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o ensuciar los pisos, paredes, buses y en general las instalaciones de la Terminal de Transporte de Montería.
7. Dañar las instalaciones de la Terminal y los bienes que la componen.
8. Hacer uso de las instalaciones de la Terminal en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias alucinógenas.
9. Dormir, deambular o realizar actividades tales como: mendicidad, prostitución o cualquier acto obsceno contrario a la moral y las buenas costumbres.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

10. Pregonear el servicio de transporte o incitar a los pasajeros a utilizar transporte informal.
11. Ejercer el comercio informal de ventas ambulantes o estacionarias al interior de las instalaciones.
12. Distribuir y pegar panfletos, solicitar firmas de peticiones y recolectar dineros.
13. Consumir bebidas y alimentos en las áreas operativas.
14. Utilizar radios, grabadoras y similares con volumen que trascienda al exterior.
15. Revender o servir de intermediario en la compra y venta de tiquetes de viaje.
16. Ingresar y salir de las instalaciones de la Terminal de Transporte por sitios no permitidos.
17. Esperar y/o sentarse en las plataformas de descenso o abordaje.
18. Hacer necesidades fisiológicas en sitios distintos a las baterías sanitarias.
19. Realizar actos de indisciplina social.
20. Patrocinar el revoleo y pregoneo de transporte.
21. Arrojar basuras desde las ventanas de los vehículos.
22. Permanecer de pie cuando el vehículo se encuentre circulando al interior de las instalaciones.
23. Conducir bicicletas, patines, monopatines y similares al interior de las instalaciones.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

8.1. INGRESO DE VEHICULOS

Inicia desde el momento en que el vehículo ingresa a las instalaciones y finaliza con su salida de la Terminal.

Una vez el vehículo autorizado llega a la caseta de control de ingreso vehicular:

- El conductor informa al auxiliar operativo en la caseta de control de ingreso vehicular el municipio de origen y el número de pasajeros que trae a bordo, registrando la información en la base de datos.
- Si el conductor informa que no llega de viaje, el auxiliar operativo registra en la base de datos, solo el número de la placa del vehículo.
- El conductor esperará a que el auxiliar operativo le permita el ingreso al vehículo, levantando la barrera de control electrónica.
- Para el registro en la base de datos de los vehículos que ingresan por primera vez, el auxiliar operativo le informa al conductor que debe dirigirse a la oficina de Atención al Transportador y al Usuario – ATU, para la respectiva matrícula y posterior registro de ingreso del vehículo a la base de datos.

8.2. SALIDA DE VEHICULOS

Una vez el vehículo autorizado llega a la caseta de control de salida vehicular:

- El conductor del vehículo efectivamente despachado por la empresa transportadora, debe presentar al auxiliar operativo en la casera de control de salida, los documentos Tasa de Uso y Prueba de Alcoholimetría. Los datos registrados en ambos documentos deben coincidir.
- El resultado de la prueba de alcoholimetría que se haya practicado el conductor del vehículo despachado, debe ser NEGATIVO, es decir, registrar 0.0 G/L.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- El conductor debe informar al auxiliar operativo en la caseta de control de salida vehicular, el número de pasajeros que lleva de viaje.
- En caso, de que alguno de los datos de los documentos no coincida, el conductor debe acatar las instrucciones del auxiliar operativo, para retroceder su vehículo, estacionarlo en una zona segura y dirigirse a corregir el error. El conductor no podrá salir de las instalaciones de la Terminal, hasta tanto no se resuelva satisfactoriamente la novedad.
- El conductor debe presentar los documentos tasa de uso y prueba de alcoholimetría, vigentes, sin inconsistencias, tachones, enmendaduras o prueba borrosa. En caso de ocurrir, el conductor debe acatar las instrucciones del auxiliar operativo, retrocediendo y estacionando el vehículo en una zona segura para verificar y corregir la información. El conductor no podrá salir de las instalaciones de la Terminal, hasta tanto no se resuelva satisfactoriamente la novedad.
- El conductor debe dejar los documentos que presenten inconsistencia con el auxiliar operativo.
- En caso de que un conductor tenga como resultado una prueba de alcoholimetría positiva y su empresa transportadora le asigne un conductor de reemplazo, este debe cumplir con el procedimiento establecido para la salida de un vehículo de las instalaciones.
- El conductor debe verificar los documentos Tasa de Uso y Prueba de Alcoholimetría antes de salir de las instalaciones.
- El conductor debe esperar a que el auxiliar operativo en la caseta de control de salida vehicular, levante la barrera de control electrónica, para la salida de su vehículo.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- Si el conductor le informa al auxiliar operativo que no va de viaje, el vehículo no debe llevar pasajeros.
- El conductor no debe llevar sobrecupo al interior de su vehículo. En caso de presentarse esta novedad, debe acatar las instrucciones del auxiliar operativo, para que retroceda, se ubique en la plataforma de abordaje en un lugar que no afecte el tráfico vehicular y que sea seguro para el descenso de los pasajeros que lleva de más. El vehículo no podrá salir de las instalaciones, hasta tanto no se resuelva satisfactoriamente la novedad.
- Cuando el vehículo va de viaje a un destino de más de ocho horas, el conductor debe presentar dos pruebas de alcoholimetría, la suya y las de su conductor relevo o segundo conductor.

En caso de que el conductor relevo o segundo conductor no vaya a bordo del vehículo o vaya descansando en su interior, debe presentar al auxiliar operativo de la carta de salida vehicular, el documento formal por medio del cual la empresa transportadora certifica el cumplimiento de la estrategia descrita en la normatividad vigente, conforme al formato establecido por la Terminal de Transporte.

El vehículo no podrá salir de las instalaciones, hasta tanto no se resuelva satisfactoriamente la novedad.

- En caso de que uno de los dos conductores asignado a una ruta de más de ocho horas resulte positivo en la prueba de alcoholimetría, no podrá salir de las instalaciones al interior del vehículo. Para este caso, la empresa transportadora deberá asignar otro conductor o presentar la estrategia para el cumplimiento de la normatividad respecto a las rutas de más de ocho horas.
- El conductor que informe en la caseta de control de salida vehicular, que no va de viaje, debe esperar a que el auxiliar operativo valide la información con la taquilla de despacho de su empresa transportadora, antes de permitir la salida del vehículo de las instalaciones.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

En caso de que el vehículo haya sido despachado, el conductor debe acatar las instrucciones del auxiliar operativo, para retroceder el vehículo, estacionarse en una zona segura y dirigirse a la oficina de recaudo de la Terminal de Transporte, para la respectiva expedición de tasa de uso y posterior prueba de alcoholimetría.

El conductor no podrá retirar el vehículo de las instalaciones, hasta tanto no resuelva satisfactoriamente la novedad.

- En caso de confirmar que el vehículo no haya sido despachado, el conductor debe esperar a que el auxiliar operativo levante la barrera de control electrónica y permita su salida.
- El conductor debe adquirir la tasa de uso con el destino autorizado por el Ministerio de Transporte a su empresa transportadora y de acuerdo al registrado en los tiquetes de viaje de los pasajeros que lleve a bordo.

En caso contrario no podrá salir de viaje, hasta tanto resuelva satisfactoriamente la novedad.

8.3. ÁREAS DE CIRCULACION

Las áreas de circulación son: Puertas de Acceso, Plataformas de Abordaje, Descenso, Reserva y de Encomiendas, Patio Operativo, Pasillos, Vías de Circulación y Salón de Conductores.

A continuación, se relacionan las actividades que deben cumplir los conductores, despachadores, demás personal a cargo de las empresas transportadoras y usuarios en general, en las áreas de circulación:

- El auxiliar operativo asignado en cada una de estas puertas, controla el acceso de los pasajeros y demás personas autorizadas.
- La empresa transportadora debe expedir tiquete a cada uno de los pasajeros que vaya de viaje.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- Los tiquetes de viaje no deben presentar ningún tipo de inconsistencia y los datos deben estar vigentes.
- No se permite el abordaje de pasajeros a los vehículos sin su respectivo tiquete de viaje.
- Si un tiquete de viaje presenta inconsistencias, la empresa transportadora debe expedirle uno nuevo.
- La empresa transportadora tiene prohibido que sus conductores, despachadores y demás empleados, expidan tiquetes de viaje a los pasajeros por fuera de las respectivas taquillas.
- La empresa transportadora debe orientar al pasajero sobre la identificación del vehículo que va a abordar.
- La empresa transportadora debe coordinar el ingreso de cada uno de los pasajeros a los vehículos, en forma organizada y segura.
- La empresa transportadora tiene prohibido ingresar o permitir la permanencia de vendedores ambulantes, revoleadores y/o personas no autorizadas ajenas a su operación al interior de los vehículos.
- La empresa transportadora no debe permitir la permanencia de pasajeros esperando el vehículo en la plataforma de abordaje. El abordaje de los pasajeros debe ser inmediato y seguro.
- La empresa transportadora no debe permitir que los pasajeros transiten más allá de las plataformas de abordaje, hacia el patio operativo.
- La empresa transportadora es la responsable del abordaje a los vehículos del equipaje y pertenencias de sus pasajeros.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- La empresa transportadora tiene prohibido utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o prácticas el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquees de viaje.
- La empresa transportadora tiene prohibido permitir que sus conductores, despachadores y demás empleados en general realicen desorden e indisciplina social al interior de las instalaciones.
- La empresa transportadora debe cumplir con la distribución de las plataformas de abordaje asignadas por la Terminal de Transporte.
- Cuando un vehículo llega de viaje, el conductor de la empresa transportadora debe orientar al pasajero sobre la ubicación de las puertas de salida de las instalaciones, la ubicación de los distintos servicios, tales como: Punto de Información, Oficina de ATU, Silla de Ruedas, Equipajeros, Servicios Sanitarios, Guarda Equipaje, Parqueadero de Vehículos Particulares, Empresas Transportadoras, Acopio de Taxis, entre otros.
- La empresa transportadora debe indicar a sus conductores sobre el correcto estacionamiento de los vehículos que llegan de viaje.
- La empresa transportadora tiene prohibido ingresar a las instalaciones de la Terminal a bordo de los vehículos vendedores ambulantes y revoleadores, y bajarlos en las plataformas o en el patio operativo.
- La empresa transportadora debe indicar a sus conductores sobre el procedimiento autorizado por la Terminal de Transporte para el transbordo de pasajeros a otro vehículo.
- La empresa transportadora debe indicar a sus conductores el lugar respectivo para el descenso seguro de los pasajeros que llegan de viaje.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- La empresa transportadora debe indicar a sus conductores el correcto estacionamiento de los vehículos, cumpliendo las normas de tránsito, la demarcación y señalización establecida en el área.
- La empresa transportadora no debe permitir que sus conductores desciendan pasajeros en medio del patio operativo.
- En caso de presentarse un accidente de tránsito o congestión vehicular en el patio operativo o vías de circulación, las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores que acaten las instrucciones de la Terminal de Transporte y la Policía Nacional para la seguridad de los usuarios y pasajeros.
- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores que devuelvan la silla de ruedas de propiedad de la Terminal de Transporte una vez el pasajero aborde el vehículo.
- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores que acaten las instrucciones de la Terminal de Transporte para la evacuación segura de las instalaciones en caso de presentarse una emergencia.
- La empresa transportadora debe dar a conocer a sus conductores, despachadores y demás empleados, que los auxiliares operativos de la Terminal de Transporte, son las únicas personas autorizadas para orientar a los usuarios en sus necesidades de información de viaje y servicios, garantizando su libre y segura movilidad en los pasillos de circulación.
- La empresa transportadora debe indicar a sus conductores, despachadores y demás empleados que deben mantener el orden frente a sus taquillas, manteniéndolas despejadas, así como los pasillos y vías de circulación, accesos y salas de espera, para la libre y cómoda movilidad de los pasajeros y usuarios.
- La empresa transportadora debe indicar a sus conductores, despachadores y demás empleados que, está prohibido ofrecer a los usuarios rutas no autorizadas para su empresa transportadora.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores, despachadores y demás empleados que los tiquetes de viaje de los pasajeros, estén acordes con las rutas que éstas tienen autorizadas.
- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores, despachadores y demás empleados que velen por el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios del servicio de transporte de pasajeros por carretera.
- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores, despachadores y demás empleados que informen oportunamente sobre los objetos que hayan sido olvidados al interior de las instalaciones, a la Terminal de Transporte.
- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores, despachadores y demás empleados que informen oportunamente a la Terminal de Transporte sobre la presencia de personas que consideren puedan vulnerar la seguridad de las instalaciones o de los usuarios.
- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores, despachadores y demás empleados que informen oportunamente a la Terminal de Transporte sobre las necesidades que tengan los usuarios tales como: silla de ruedas, servicio de primeros auxilios o ambulancia, extravío de personas y/o pertenencias, desacuerdos con la empresa transportadora o servicio conexos, entre otros.

8.4. SALÓN DE CONDUCTORES

- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores, que hagan buen uso del salón de conductores, su dotación y servicios. Los conductores son los únicos autorizados para el uso de la Sala VIP del salón de conductores.
- Las empresas transportadoras deben indicar a sus conductores, que tengan un comportamiento acorde a lo establecido en el Manual Operativo de la Terminal y reglamento de la Propiedad Horizontal.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

8.5. ENCOMIENDAS

- Las empresas transportadoras deben controlar el correcto estacionamiento de los vehículos de encomiendas.
- Las empresas transportadoras deben controlar el correcto embarque y desembarque de las encomiendas en la plataforma asignada.
- Las empresas transportadoras deben informar por escrito a la Terminal de Transporte la identificación de los vehículos encargados del servicio de encomiendas que no hagan parte de su parque automotor.
- Las empresas transportadoras estarán atentas a que no se presenten obstrucciones por encomiendas mal ubicadas en las distintas plataformas. Despejando inmediatamente el área a la empresa responsable.

8.6. PROHIBICIONES

Las empresas transportadoras tienen prohibido que sus conductores, despachadores y demás empleados:

- Salgan de viaje desde las instalaciones de la Terminal de Transporte sin la respectiva tasa de uso y prueba de alcoholimetría.
- Dejen los documentos de tasa de uso y prueba de alcoholimetría en la caseta de salida.
- Ingresen a bordo de los vehículos revoleadores, pregoneadores y vendedores ambulantes.
- Salgan a pie o permitan que sus pasajeros salgan o ingresen a pie por las casetas de control.
- Dirijan a usuarios o pasajeros a que hagan uso de la batería sanitaria o de la dotación del salón de conductores.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- Realicen sus necesidades fisiológicas en lugares distintos a las baterías sanitarias de la Terminal de Transporte.
- Pernocten a bordo de los vehículos estacionados en el patio operativo o las plataformas.
- Permitan el ingreso o salida de personas no autorizadas conduciendo los vehículos de las empresas transportadoras.
- Permitan el acceso de pasajeros a las plataformas de abordaje sin tiquete de viaje.
- Permitan la permanencia de pasajeros o personas no autorizadas esperando vehículos en las plataformas.
- Permitan el acceso de acompañantes a las plataformas.
- Permitan el transbordo no autorizado de pasajeros en las distintas plataformas y patio operativo.
- Permitan el embarque y desembarque de encomiendas en sitios no autorizados.
- Permitan la obstrucción de las distintas plataformas con encomiendas.
- Permitan la circulación y/o permanencia de pasajeros, usuarios, vendedores ambulantes, revoleadores y personas no autorizadas en el patio operativo.
- Permitan la permanencia de personas al interior de los vehículos en el patio operativo.
- Permitan la obstrucción de las vías de circulación del patio operativo y las plataformas.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- Permitan la permanencia de personas no autorizadas, vendedores ambulantes y revoleadores en los pasillos de circulación.
- Permitan aglomeraciones en las áreas frente a las taquillas, accesos y salas de espera.
- Vendan tiquetes de viaje por fuera de las taquillas.
- Vendan tiquetes o guarden equipajes en las oficinas de encomiendas.
- Realicen pregoneo y revoleo de pasajeros al interior de las instalaciones.
- Permitan las ventas ambulantes en las vías de circulación, frente y dentro de las taquillas y salas de espera.
- Se recuesten en las sillas de las salas de espera.
- Utilicen las sillas de las salas de espera, para actividades distintas a las que fueron diseñadas.
- Acaparen el uso de las sillas de las salas de espera, impidiendo el uso cómodo por parte de los usuarios y/o pasajeros.
- Utilicen los lavamanos de las instalaciones para el lavado de implementos y la toma de agua para asear los vehículos.
- Permitir el ingreso de personas ajenas a las empresas transportadoras, tales como: revoleadores, pasajeros, usuarios, vendedores ambulantes, amigos, familiares de conductores, despachadores, personal que labora en las taquillas y en los locales comerciales, entre otros, al salón de conductores.
- Permitir que se utilice el salón de conductores, las taquillas y salas VIP, para guardar equipajes, elementos, enseres y pertenencias u otros de usuarios,



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

pasajeros, conductores, empleados y demás personal de las empresas transportadoras, locales comerciales y/o servicios conexos.

- Permitir que el salón de conductores, las taquillas y salas VIP sean utilizados como hospedaje.
- Permitir el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas en el salón de conductores, las taquillas y salas VIP.
- Permitir actividades que vayan en contra de la moral y buenas costumbres al interior de las instalaciones, salón de conductores, taquillas y salas VIP.
- Permitir que permanezcan sin vestuario, al interior de las instalaciones, salón de conductores, taquillas y salas VIP.
- Practicar juegos de azar y conductas inmorales que alteren el orden en las áreas y vías de circulación.

9. TASAS DE USO Y PRUEBAS DE ALCOHOLIMETRIA

Los conductores autorizados por sus empresas transportadoras con el fin de solicitar la expedición de la tasa de uso para los vehículos efectivamente despachados, deben cumplir el siguiente procedimiento:

- El conductor debe presentar la planilla de despacho.
- La planilla de despachos debe contener los siguientes datos: fecha y hora vigentes, numero de consecutivo, placa del vehículo, empresa transportadora, identificación del conductor y destino.
- El contenido de la planilla de despacho, debe estar completo y no tener enmendaduras o tachones, no debe estar borrosa o ilegible. En caso de presentar alguna de estas inconsistencias, será devuelta al conductor inmediatamente para que su empresa transportadora la corrija.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- El conductor debe actualizar los datos del vehículo cuando el auxiliar de recaudo lo requiera, validando con la licencia de conducir, tarjeta de propiedad o tarjeta de operación, para cada caso respectivo.
- El conductor debe suministrar su nombre completo y número de cedula, al auxiliar de recaudo en caso de que requiera actualizar sus datos para la venta de la tasa de uso.
- El conductor que llegue de viaje en tránsito debe presentar el documento tasa de uso de la Terminal de origen, validando los datos contenidos en la planilla, tales como; fecha y hora vigentes, numero de consecutivo, placa del vehículo, empresa transportadora, nombre del conductor y destino. El documento tasa de uso de la terminal de origen no debe contener tachones, ni enmendaduras, su contenido no debe estar borroso y sus datos deben estar completos, vigentes y legibles. En caso contrario, será devuelta al conductor y a este se le expedirá la tasa de uso en origen.
- En caso de que el conductor no presente la tasa de uso de la Terminal de origen, el auxiliar de recaudo, le expide la tasa de uso en origen. Las excepciones a este procedimiento, serán coordinadas y autorizadas previamente con la Dirección Operativa.
- El conductor entrega el dinero al auxiliar de recaudo por los conceptos generados: tasa de uso, prueba de alcoholimetría, anuncios y/o permanencias en caso de presentarse, antes de grabar e imprimir el documento.
- Si el conductor manifiesta no tener dinero en efectivo para el pago de la permanencia, se le posterga por única vez el cobro, para ser pagada en la siguiente expedición de tasa de uso.
- El conductor cuya empresa transportadora tenga convenio con la Terminal de Transporte para el pago de la tasa de uso por sistema de cupos, solo entrega la



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

planilla de despacho y el auxiliar de recaudo le expide la tasa de uso sin necesidad de pagar dinero en efectivo.

- El conductor recibe dos (2) copias del documento tasa de uso, junto con la planilla de despacho o la tasa de uso de la Terminal de Origen con el sello de Tasa Vendida, de esta forma el conductor se dirige a realizarse la prueba de alcoholimetría.
- El conductor debe presentar una planilla de despacho vigente, es decir que coincida con la fecha y hora de salida del vehículo. En caso contrario, el auxiliar de recaudo la devolverá al conductor, para actualizar la fecha y hora de salida en su empresa transportadora.
- La Terminal de Transporte solo autoriza a las empresas transportadoras, la anulación de tasas de uso con autorización previa del supervisor o Dirección Operativa, únicamente por los siguientes conceptos:
 - Fallas mecánicas del vehículo despachado.
 - Conductor en condiciones de salud no aptas para conducir.
 - Error en la planilla de despacho.
 - Cambio en la ruta de destino.
- Cuando el conductor solicite la anulación de una tasa de uso, debe entregar al auxiliar de recaudo, la solicitud formal de anulación por escrito expedida por la empresa transportadora, con la respectiva descripción del concepto de anulación requerido.
- Para el caso de los conductores que tengan un resultado positivo en la prueba de alcoholimetría, no se anula la tasa de uso.
- Solo se expide tasa de uso con la presentación de la planilla de despacho, no planillas de viaje ocasional.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- La solicitud de anulación de permanencias debe ser presentada formalmente a la Terminal de Transporte por la empresa transportadora, con un documento por escrito, donde detalle los hechos.
- Las tasas de uso y pruebas de alcoholimetría tienen vigencia de una hora después de expedidos estos documentos, antes de que el vehículo salga de las instalaciones.
- El aplazamiento de esta vigencia es autorizado por la Terminal de Transporte mediante solicitud escrita presentada por la empresa transportadora, detallando los motivos por los cuales el vehículo no pudo salir a la hora registrada en los documentos.
- El tiempo máximo de aplazamiento de la vigencia es de una hora, después de este tiempo la empresa transportadora debe solicitar la expedición de una nueva tasa de uso y prueba de alcoholimetría.
- Este procedimiento será coordinado por el supervisor con la Dirección Operativa.
- Para la expedición de tasas de uso a vehículos de servicio especial que realicen convenios con las empresas transportadoras en temporadas altas, la Terminal de Transporte verifica y valida, en la plataforma de la Superintendencia de Transporte en el módulo de convenios, las placas de los vehículos autorizados.
- Los conductores se pueden realizar pruebas de alcoholimetría particulares.
- Los conductores con resultados POSITIVOS en su prueba de alcoholimetría, no tienen permitido salir conduciendo un vehículo de las instalaciones.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

10. SERVICIOS CONEXOS.

De conformidad con el artículo 27 de la Ley 336 de 1996, expedida por el Ministerio de Transporte, se consideran como servicios conexos al transporte público los que se prestan en las Terminales, Puertos Secos, Aeropuertos, Puertos o Nodos y Estaciones, según el modo de transporte correspondiente.

Los diseños para la construcción y operación de las instalaciones donde funcionen los servicios conexos, contemplarán el establecimiento de sistemas o mecanismos apropiados para el desplazamiento de las personas con discapacidad.

A continuación, se relacionan los servicios conexos que presta la Terminal de Transporte de Montería a las empresas transportadoras y usuarios en general, al interior de sus instalaciones.

10.1. ALCOHOLIMETRÍA Y MEDICINA PREVENTIVA.

En cumplimiento a la normatividad vigente y establecida por el Ministerio de Transporte, la Terminal de Transporte de Montería, tiene contratado el servicio de Alcoholimetría y Medicina Preventiva con el Consorcio Aditt-Asotrans.

Las pruebas de alcoholimetría son realizadas dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte, por personal competente y autorizado por el Consorcio Aditt-Asotrans.

Las pruebas de alcoholimetría se practican al total de los conductores próximos a ser efectivamente despachados por las empresas transportadoras y en cumplimiento a la Resolución 315 de 2013, a los conductores relevos o segundo conductor de las rutas de más de 8 horas.

El pago de la prueba de alcoholimetría lo realizan las empresas transportadoras en la expedición del documento tasas de uso.

Los equipos para la realización de las pruebas de alcoholimetrías son sometidos a procesos de calibración periódicos, por laboratorios acreditados contratados por el Consorcio Aditt-Asotrans, con el fin de garantizar su medición efectiva.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

La Terminal de Transporte dispone dentro de sus instalaciones, los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física a los conductores de las empresas transportadoras.

10.2. PUNTO DE INFORMACIÓN.

El Punto de Información se encuentra ubicado en la entrada principal frente al área de restaurantes y está debidamente señalizado para su fácil ubicación.

La Terminal de Transporte de Montería, por medio de su personal operativo orienta al usuario de forma oportuna, amable y veraz, sobre los servicios de transporte y los conexos a éste, dando respuesta a las inquietudes de los usuarios de forma oportuna, amable y veraz, acerca de empresas transportadoras, locales comerciales, hoteles, restaurantes, sitios de interés y turismo de Montería y del departamento de Córdoba.

El personal operativo a cargo del servicio prestado en el Punto de Información está plenamente capacitado y entrenado para guiar y asistir a los usuarios en condición de discapacidad.

En el Punto de Información se atiende a los usuarios que deseen presentar una queja, petición o reclamo, orientándolos en la solución oportuna.

Desde el Punto de Información se:

- Responden las líneas telefónicas, teléfono móvil y mensajes de WhatsApp, de forma amable y cordial, para atender y solucionar oportuna y verazmente las necesidades de información de los usuarios.
- Informa oportunamente por altavoz la llegada a las instalaciones de los buses que prestan servicio urbano.
- Realizan llamados por el sistema de altavoces, con el fin de: ubicar a un familiar en las instalaciones, cuando se le extravían documentos, para requerir servicios de guarda-equipaje, equipajeros o lustrador de calzado, por



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

vehículos mal estacionados en las áreas operativas y demás vías de circulación.

- Anuncian recomendaciones de seguridad a los usuarios, eventos, campañas u otros autorizados por la Terminal.
- Anuncian situaciones de emergencia que requieran evacuación de las instalaciones.

10.3. OFICINA DE ATENCIÓN AL TRANSPORTADOR Y AL USUARIO – ATU.

Se encuentra ubicada en la taquilla No. 13B y es la oficina donde se reciben y se da el trámite correspondiente a las inquietudes, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, sobre la prestación del servicio a los usuarios de la Terminal.

Se atienden los requerimientos de información y se da trámite oportuno a las novedades presentadas por las empresas transportadoras, servicios conexos, pasajeros, usuarios, conductores, autoridades, entre otros.

Se realiza la matricula en la base de datos tecnológica de vehículos y/o conductores nuevos, afiliados a las empresas transportadoras autorizadas.

10.4. GUARDAEQUIPAJES.

Se encuentra ubicado en área departamental, al lado de las oficinas administrativas del Edificio de Propiedad Horizontal.

Es el lugar destinado exclusivamente para el almacenamiento temporal de los equipajes de los pasajeros.

El servicio de guardaequipajes es prestado por un tercero debidamente autorizado por la Terminal, opera las 24 horas al día, su reglamento y tarifas son regulados por la administración de la Terminal.

Queda prohibido guardar equipajes que representen peligro para los usuarios y las instalaciones de la Terminal, así como para los otros equipajes ya almacenados,

	MANUAL OPERATIVO TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA	CÓDIGO: TTM-MANOP-OP-001
		Versión: 002
		Fecha: 11/01/2021

tales como ácidos, químicos, pólvora o explosivos. El mismo tratamiento tendrán los perecederos que con el tiempo puedan descomponerse.

10.5. SILLAS DE RUEDAS.

La Terminal de Transporte presta el servicio de sillas de ruedas gratuito a los usuarios que lo requieran, para su desplazamiento cómodo y seguro al interior de las instalaciones y en el proceso de acceso a los demás servicios conexos, tales como: gestiones en las taquillas de las empresas transportadoras, compra de tiquetes de viaje, acceso a las salas VIP, ubicación en las salas de espera, gestiones en el área comercial, descenso y abordaje de los vehículos, uso del servicio de baterías sanitarias, acceso a la bahía de taxis o el paradero urbano, entre otros.

Las sillas de ruedas se encuentran ubicadas en varios lugares estratégicos de la Terminal, con el fin de facilitar su acceso.

Los auxiliares operativos de la Terminal de Transporte de Montería se encuentran debidamente capacitados y entrenados para prestar el servicio de silla de ruedas a los usuarios que lleguen a las instalaciones sin acompañante.

Las sillas de ruedas no podrán ser retiradas de las instalaciones.

10.6. BAHIA DE TAXIS.

Área privada del Edificio de Propiedad Horizontal, accesible, debidamente señalizada y demarcada, destinada al estacionamiento ordenado y transitorio de los vehículos de transporte individual que, libre y voluntariamente ingresan a prestar el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, a los usuarios de la Terminal de Transporte.

El servicio de transporte en la modalidad de taxi, se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

El reglamento que contempla la operación y prestación del servicio de transporte prestado en esta bahía, se estableció bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios básicos y vigentes rectores del transporte.

La inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio, en la bahía de taxis de la Terminal de Transporte, estará a cargo de la Alcaldía Municipal de Montería, la Secretaría de Transito de Montería o la Autoridad Municipal que tenga asignada la función.

10.7. PARADERO DE BUSES URBANOS.

Los vehiculos que prestan servicio de bus urbano, pueden ingresar a las áreas operativas de la Terminal de Transporte, por la caseta de control de ingreso vehicular, para dejar a sus pasajeros en forma segura y organizada en la plataforma de descenso.

La circulación de estos vehiculos en las áreas operativas de la Terminal debe cumplir con las normas dispuestas en el presente Manual Operativo.

El abordaje de pasajeros usuarios del servicio de buses urbanos, se podrá realizar en el paradero externo a las instalaciones de la Terminal de Transporte, ubicado en el acceso peatonal sobre la calle 41, equipamiento urbano instalado por la Alcaldía Municipal de Montería.

10.8. PARQUEADERO DE VEHICULOS PARTICULARES.

El parqueadero de vehiculos particulares se encuentra ubicado en el primer piso, adyacente a la entrada vehicular, al interior de las instalaciones.

Este servicio cumple con todas las normas establecidas por la autoridad competente y las que hacen parte del contrato de arriendo estipulado por la Terminal de Transporte, para la prestación de este servicio.

El parqueadero de vehiculos particulares opera las 24 horas todos los días y su reglamento de operación, servicios y tarifas están reguladas por la administración de la Terminal de Transporte.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

Al interior de las instalaciones del parqueadero no se permite:

- La permanencia de personas diferentes a los empleados del mismo.
- Los servicios de lavado, brillado, mecánicos y otros.
- La prestación de servicio de transporte público de pasajeros por carretera, especial o mixto desde el parqueadero.
- El almacenamiento de elementos, equipos, sustancias u otros determinados como ilegales y/o perjudiciales por las autoridades competentes.

En materia de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, debe:

- Disponer de canecas con sus respectivas bolsas, en las diferentes áreas para el depósito de residuos.
- Coordinar con el Edificio de Propiedad Horizontal el modo de entrega y la frecuencia de recolección de los residuos.
- Afiliar a todo su personal al Sistema General de Seguridad Social y realizar mensualmente los aportes correspondientes.
- Mantener el área de parqueadero en condiciones de orden y aseo.
- Disponer de armarios contra incendios con elementos en buen estado y vigentes, extintores en buen estado y vigentes, camillas en buen estado, botiquín de primeros auxilios con todos sus elementos vigentes.
- Dotar de elementos de protección personal necesarios para el personal que atiende el parqueadero
- Cumplir con toda la normatividad legal vigente aplicable

	MANUAL OPERATIVO TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA	CÓDIGO: TTM-MANOP-OP-001
		Versión: 002
		Fecha: 11/01/2021

10.9. BATERIAS SANITARIAS.

Se encuentran ubicadas en el primer piso del Edificio de Propiedad Horizontal, y están distribuidas en tres módulos, en la siguiente forma:

- Modulo No. 1: Al lado del local No. 4, frente al pasillo de circulación del área departamental.
- Modulo No. 2: Frente a la vía de circulación y el parqueadero de vehiculos particulares, al lado del local No. 78.
- Modulo No. 3: Frente al pasillo de circulación del área municipal que lleva hacia la Bahía de Taxis, al lado del área de primeros auxilios y del CAI de la Policía.

Todas las baterías sanitarias son accesibles, dispuestas al servicio de todos los usuarios de la Terminal de Transporte y están dotadas de: Orinales, Lavamanos, Sanitarios, Cambiadores de Pañales de Bebé, Secadores Eléctricos de Manos y Dispensadores de Papel Higiénico, además de contar con Sensores Electrónicos, que registran el ingreso de los usuarios.

Está totalmente prohibido utilizar un área distinta a las baterías de baños para realizar las necesidades fisiológicas dentro de las instalaciones.

Prestan servicio las 24 horas todos los días y su reglamento de operación, servicios y tarifas están reguladas por la administración de la Terminal de Transporte.

10.10. EQUIPAJEROS.

El servicio de traslado de equipajes y/o pertenencias de los usuarios es prestado por una empresa debidamente autorizada por la Terminal de Transporte de Montería, cumpliendo con las siguientes disposiciones, entre otras:

- Prestar servicio las 24 horas todos los días
- Su reglamento de operación, servicios y tarifas están reguladas por la administración de la Terminal de Transporte.





MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- Los equipajeros contratados por la empresa prestadora del servicio, deben estar debidamente uniformados y carnetizados, con una presentación personal impecable.
- Los carros equipajeros deben estar en óptimas condiciones de presentación, funcionamiento y aseo.
- El traslado de los equipajes y/o pertenencias de los usuarios debe ser amable, organizado y puntual.
- No se permite que en el traslado de los equipajes y/o pertenencias de un usuario se lleven las pertenencias de otro usuario, salvo que el primero lo autorice previamente.
- Se cobra al usuario del servicio, la tarifa autorizada por la Terminal.
- La empresa prestadora del servicio responderá por cualquier pérdida o daño que ocurra a las pertenencias de los usuarios, producto del servicio.
- Los equipajeros acatarán todas las instrucciones dadas por la Terminal para la movilidad de sus carros por las áreas operativas y de servicios y para mejorar en la atención al usuario del servicio.
- Los equipajeros no tienen permitido el traslado de equipajes y/o pertenencias por debajo de las plataformas de abordaje o descenso.
- Los equipajeros no podrán prestar el servicio por fuera de las instalaciones de la Terminal.
- Las sugerencias de mejora en el servicio, solicitudes para resolver quejas por pérdidas o daños en equipajes y/o pertenencias, o daños a las instalaciones de la Terminal, comunicados por incumplimientos al presente reglamento, serán atendidas y resueltas por la empresa prestadora del servicio, en forma oportuna y veraz.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

10.11. SEGURIDAD

- **CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA - CAI.**

Es una unidad policial con una jurisdicción menor, ubicado en el primer piso de las instalaciones, al lado del área de primeros auxilios, frente al pasillo de circulación que lleva hacia la bahía de taxis.

El CAI de la Terminal opera las 24 horas todos los días y su principal finalidad es prevenir delitos y contravenciones, atender los requerimientos que en materia de seguridad presenten las empresas transportadoras, los usuarios y la Terminal de Transporte, mediante el empleo eficiente y oportuno de los elementos disponibles y medios tecnológicos aplicables.

La Policía Nacional adscrita al CAI de la Terminal de Transporte de Montería, cumple y hace cumplir el Código Nacional de Policía al interior de las instalaciones.

- **SEGURIDAD PRIVADA.**

El servicio de Vigilancia y Seguridad Privada de la Terminal de Transporte, es prestado por una empresa debidamente autorizada, el cual tiene como objetivo disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal y la tranquilidad de los usuarios y los bienes muebles e inmuebles de la Terminal de Transporte. Este servicio opera 24 horas todos los días y se encuentra ubicado estratégicamente en diferentes áreas al interior de las instalaciones.

10.12. SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS.

La Terminal de Transporte de Montería cuenta con un área destinada para la atención de usuarios que requieran el servicio de primeros auxilios.

Esta área se encuentra ubicada en el primer piso, al lado del CAI de la Terminal, es accesible, debidamente señalizada y dotada de todos los elementos y equipos necesarios para atender de manera inmediata al usuario que requiera ser atendido



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

en primeros auxilios y/o con una posible necesidad de traslado a un centro de atención médica especializada.

10.13 SERVICIO DE AMBULANCIA.

La Terminal de Transporte de Montería, tiene un contrato de prestación de servicio de ambulancia, las 24 horas todos los días, con el fin de garantizar el traslado oportuno y seguro de usuarios de las instalaciones que requieran atención médica especializada.

10.14 OTROS SERVICIOS

- **AUDITORIO.**

Se encuentra ubicado cerca de la plataforma de descenso y es un espacio especialmente acondicionado, accesible, señalizado y dotado para la realización de eventos, capacitaciones, conferencias, talleres, entre otros. Este servicio es regulado por la administración de la Terminal.

- **PANTALLAS INFORMATIVAS.**

La información relacionada con la llegada y salida de viaje de los vehículos de las empresas transportadoras que operan en la Terminal de Transporte, al servicio de los usuarios, se proyecta en línea desde la red de datos, a través de varios monitores electrónicos, ubicados estratégicamente en los accesos y salas de espera al interior de las instalaciones.

En las pantallas informativas también se proyectan imágenes y videos que promueven el uso del servicio del transporte legal y medidas de seguridad en el transporte, para los usuarios y pasajeros.

- **PAGINA WEB.**

Servicio de información virtual prestado por la Terminal de Transporte con el propósito de dar a conocer a los usuarios, los diferentes servicios prestados por las empresas transportadoras y la Terminal de Transporte, compra virtual de tickets, noticias sobre el transporte y enlaces con las diferentes autoridades.

La versión actualizada del presente Manual Operativo, se encuentra disponible para su consulta en la página web www.terminaldemonteria.com



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

- **REDES SOCIALES.**

Servicio de información virtual prestado por la Terminal de Transporte con el propósito de promover el uso del servicio de transporte legal de pasajeros por carretera y de la Terminal de Transporte, así como apoyar las diferentes campañas desarrolladas por las autoridades competentes.

- **PBX, TELEFONIA MOVIL Y WHATSAPP.**

Servicio prestado por la Terminal de Transporte para la atención de las necesidades de información sobre el transporte y servicios prestados por la Terminal a los usuarios, en forma oportuna y amable.

11. SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Las personas con discapacidad son quienes tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

La Terminal de Transporte de Montería cuenta con un Protocolo de Guía y Asistencia a Personas con Discapacidad y un Protocolo de Asistencia para la Compra de Tiquetes para Personas con Discapacidad, el cual contiene los procedimientos que debe aplicar el personal para la atención de usuarios con discapacidad:

- Visual o baja visión
- Física
- Auditiva o hipoacusia
- Cognitiva o intelectual
- Mental
- Múltiple
- Sordoceguera

La Terminal de Transporte incluye dentro de su cronograma anual de formación, la capacitación y entrenamiento a todos sus empleados, para la atención y asistencia a personas con discapacidad.



MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

Para el cumplimiento de este Protocolo, la Terminal de Transporte cuenta con los siguientes recursos físicos:

- Módulos y/o baldosas podotáctiles.
- Rampas y vados peatonales.
- Sistemas de altavoces.
- Señalización informativa, preventiva y de emergencia en lenguaje braille y de señas.
- Semáforo sonoro
- Baterías de baños accesibles
- Página web accesible
- Servicio en lenguaje de señas y/o interpretación
- Silla de ruedas gratis.
- Bastón y muletas.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
7/22/2021	001	Se crea el presente Manual Operativo
11/01/2021	002	Se actualiza el presente Manual Operativo de la Terminal de Transporte de Montería en cuanto a: <ul style="list-style-type: none">• Se establecen lineamientos para el servicio de guía y asistencia a personas con Discapacidad.• Se agregan otros derechos y deberes de los usuarios



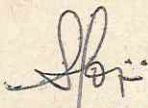



**MANUAL OPERATIVO
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA**

CÓDIGO:
TTM-MANOP-OP-001

Versión: **002**

Fecha: **11/01/2021**

CONTROL DE DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ELABORADO POR	FECHA
TTM-MANOP-OP-001	MANUAL OPERATIVO DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA	 SIXTA LORA VARGAS Directora Operativa  JOSE GONZALEZ HERRERA Director de Sistemas Integrados de Gestión HSEQ	11/01/2021
VERSIÓN 002			
REVISADO POR	FECHA	APROBADO POR	FECHA
 ADRIANA VEGA CHAAR Directora Administrativa	11/01/2021	 MARGARITA MONTALVO Gerente	11/01/2021

