

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO	5
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
4. BASE NORMATIVA	5
5. DEFINICIONES	10
6. CONDICIONES GENERALES.....	21
6.1. AUTORIDADES	21
6.2. APOYO	22
6.3. OBLIGACIONES.....	23
6.4. INFORMACION Y SERVICIOS.....	24
6.5. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	26
6.6. MOVILIDAD Y PROCEDIMIENTOS	28
7. ARRENDAMIENTOS	33
8. OBLIGACIONES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE.	35
9. DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE PASAJEROS POR CARRETERA.....	36
10. DEBERES Y PROHIBICIONES AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS.....	51
11. ACCIONES DE LA TERMINAL PARA CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS EN LAS INSTALACIONES.	53
12. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.....	54
12.1. INGRESO DE VEHICULOS	54
12.2. DESCENSO DE PASAJEROS.....	55
12.3. CIRCULACION Y ESTACIONAMIENTO	55
12.4. EXPEDICIÓN DE TASAS DE USO Y PRUEBAS DE ALCOHOLIMETRIA.....	56
12.5. ABORDAJE DE PASAJEROS Y EQUIPAJES.	60
12.6. SALIDA DE VEHICULOS.....	62
13. SERVICIOS.....	65

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.1.	PROGRAMA DE SEGURIDAD	66
13.2.	SALÓN DE CONDUCTORES.....	67
13.3.	ENCOMIENDAS	67
13.4.	PUNTO DE INFORMACIÓN.	69
13.5.	OFICINA DE ATENCIÓN AL TRANSPORTADOR Y AL USUARIO – ATU.....	69
13.6.	SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	70
13.7.	SERVICIO DE SILLA DE RUEDAS GRATUITO.....	71
13.8.	BAHIA Y ACOPIO DE TAXIS.	71
13.9.	ZONA DE ESTACIONAMIENTO DE BUSES URBANOS.....	72
13.10.	ZONA DE ESTACIONAMIENTO ESPECIAL	72
13.11.	PARQUEADERO DE VEHICULOS PARTICULARES.	72
13.12.	BATERIAS SANITARIAS.	73
13.13.	CARROS EQUIPAJEROS.....	74
13.14.	GUARDA EQUIPAJES.....	75
13.15.	ESTACIÓN DE POLICÍA.	75
13.16.	VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	76
13.17.	SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS.	76
13.18.	SERVICIO DE AMBULANCIA.	77
13.19.	AUDITORIO.	77
13.20.	PANTALLAS INFORMATIVAS.	77
13.21.	PAGINA WEB.....	78
13.22.	REDES SOCIALES.	78
13.23.	PBX, TELEFONIA MOVIL Y WHATSAPP.	79
14.	PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL – PESV	79
15.	PLAN DE EMERGENCIAS.....	82
15.1.	RECURSOS	82
15.2.	DIRECTRICES GENERALES.....	83
16.	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE	84
16.1.	DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN.....	84

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

16.2.	DERECHO A SER TRANSPORTADO EN CONDICIONES DE CALIDAD	84
16.3.	DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN	84
16.4.	DERECHO A RECIBIR PROTECCIÓN CONTRA PUBLICIDAD ENGAÑOSA	86
16.5.	DERECHO A SER TRATADO EN CONDICIONES DE IGUALDAD	87
16.6.	DERECHO A RETRACTARSE	87
16.7.	DERECHO A DESISTIR.....	88
16.8.	DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL.....	88
16.9.	DERECHO AL TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD	88
16.10.	DERECHO A TRANSPORTAR EQUIPAJE.....	89
16.11.	DERECHO A VIAJAR CON MASCOTAS.....	90

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

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 a las 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.

La Terminal de Transporte de Montería, cuenta actualmente, con un Sistema Integrado de Gestión basado en los componentes de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en cumplimiento de las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 respectivamente.

En cumplimiento a la Resolución 40595 de 2022 expedida por el Ministerio de Transporte, la Terminal de Transporte de Montería diseño e implementó el Plan Estratégico de Seguridad vial, el cual se articuló con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En atención a la normatividad legal vigente, a los procedimientos operativos y con el fin de mejorar continuamente la prestación de los servicios y la accesibilidad, seguridad y comodidad de los usuarios en las instalaciones de la Terminal, consideramos oportuno y pertinente actualizar el Manual Operativo en su Versión Numero 4.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

2. OBJETO

Establecer los principios, normas, derechos, deberes, obligaciones, prohibiciones y procedimientos, que regulan la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que se desarrolla en la infraestructura y equipamiento de la Terminal de Transporte de Montería, con sus servicios conexos.

El presente Manual Operativo regulariza la relación de derecho privado entre la Terminal de Transporte de Montería S.A. y las Empresas de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera que operan desde sus instalaciones y demás empresas, que a futuro soliciten operar desde estas instalaciones, conforme a los actos administrativos otorgados por las autoridades competentes.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual Operativo y las normas que hacen parte del mismo, entrará en vigencia a partir de su publicación y socialización. Lo contemplado dentro de éste, es de obligatorio cumplimiento para las Empresas Transportadoras, así como para todas aquellas personas que mantengan una relación laboral o jurídica con estas, que realicen actividades dentro de las instalaciones.

4. 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	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

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 675 de 2001**: Ley que regula la forma especial de dominio denominado Propiedad Horizontal, en la concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de Copropiedad, sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad.
- **Ley 769 de 2002**: por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. Las normas del Código Nacional de Tránsito rigen en todo el territorio Nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público o en las vías privadas, donde internamente circulan vehículos; así como la actuación y procedimientos de las Autoridades de Tránsito
- **Resolución 2222 de 2002**: por medio de la cual se fijan las tasas de uso que deben cobrar las Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, homologados o habilitados por el Ministerio de Transporte.
- **Resolución 6398 de 2002**: por medio de la cual se establece la base de cálculo de las tasas de uso que deben cobrar los Terminal de Transporte Terrestre

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Automotor de Pasajeros por Carretera, homologados o habilitados por el Ministerio de Transporte.

- **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 679 de 2007**, por el cual se ordena el traslado a la Terminal de Transporte de Montería, de las empresas prestadoras del servicio de transporte de pasajeros por carretera, que tienen autorizadas o registradas rutas en el municipio de Montería.
- **Decreto 0505 de 2008**, por el cual la Alcaldía de Montería, adopta medidas especiales que garanticen la plena operación del área de influencia de la Terminal de Transporte de la ciudad de Montería.
- **Decreto 0507 de 2008**, por el cual la Alcaldía de Montería, establece los paraderos o sitios autorizados diferentes a la Terminal de Transporte de Montería, para dejar y recoger a los pasajeros usuarios del servicio de transporte de pasajeros por carretera.
- **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.
- **Ley 1336 de 2009**, por el cual se adiciona y robustece la ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual de niñas, niños y adolescentes.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Resolución 315 de 2013**, por la cual se adoptan unas medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor, tales como: revisión técnico-mecánica y de gases contaminantes, revisión y mantenimiento de los vehículos, protocolos de alistamiento, reparaciones en las vías y segundo conductor, entre otras.
- **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.
- **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 las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera”.
- **Ley 1801 de 2016**, por el cual se expide el Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana, cuyas disposiciones son de carácter preventivo y buscan establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional, al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente.
- **Resolución 264 de 2020**: por la cual se establecen los requisitos para la autorización de los convenios de colaboración empresarial que suscriban las empresas habilitadas para el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, o empresas habilitadas para el servicio público de transporte terrestre automotor mixto de radio de acción nacional, se dictan medidas para la formalización de los contratos con empresas de transporte especial para suplir las necesidades de parque automotor de las empresas de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

transporte de pasajeros por carretera en periodos de alta demanda y se dictan otras disposiciones.

- **Resolución 2357 de 2020**, por la cual se establecen los criterios para el cumplimiento de obligaciones migratorias y el procedimiento sancionatorio de la unidad administrativa especial Migración Colombia.
- **Resolución 3770 de 2021**, la cual modifica la resolución 2357 de 2020 y el establece el cálculo de las sanciones impuestas por la unidad administrativa especial Migración Colombia
- **Resolución 40595 de 2022**, por el cual se adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial – PESV y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 000165 de 2023**, por el cual se desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos y se adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura electrónica de venta, se expedí el anexo técnico 1.0 del documento equivalente electrónica y se dictan otras disposiciones en materia de facturación y las actualizaciones de esta: Resolución 000169 por la cual se modifican y adicionan los artículos modificados por la Resolución 00008 de 2024.
- **Oficio No 20231001060931 del 30 de noviembre de 2023**, por el cual se dan instrucciones para el cumplimiento de la Resolución 3600 de 2001, modificada por la resolución 20213040036325 del 20 de agosto de 2021, respecto al deber de mantener informado a los usuarios acerca de las tarifas de sus servicios, a través de la indicación publica de precios.
- **Circular externa 20234000000837 del 21 de diciembre de 2023**, por medio de la cual se establecen los lineamientos para la implementación de un sistema tecnológico que permita la identificación de los conductores y el reporte de la información a las empresas de transporte en tiempo real, sobre las pruebas de alcoholimetría y los exámenes médicos de actitud física.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Circular externa 20244000000557**, por la cual se establen instrucciones para la prevención y erradicación de la explotación y el turismo sexual con niñas, niños y adolescentes en el Transporte Terrestre de Pasajeros.

5. 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 para el Programa de Medicina Preventiva:** Lugar donde los conductores de las Empresas Transportadoras próximos a salir de viaje, se realizan las actividades del Programa de Seguridad: aptitud física, exámenes médicos, prueba de alcoholimetría, entre otros.
- **Área Operativa:** Comprende el conjunto de instalaciones mínimas dispuestas por la Terminal de Transporte de Montería, para prestar un servicio accesible, cómodo, seguro y eficiente a los diferentes usuarios de la Terminal.
- **Arrendatarios:** Todas aquellas personas naturales o jurídicas que han realizado un contrato de arrendamiento, de un local o un área determinada, para darle una destinación comercial u otras, previamente definidas.
- **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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Auxiliares Operativos:** Personas contratadas por la Terminal, encargadas 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.

- **Bahía y Acopio de Taxis:** Área destinada al estacionamiento y tránsito de los vehículos que prestan servicio de transporte individual, cuyos conductores, libre y voluntariamente ingresan a prestar su servicio a los usuarios que lo soliciten.

Los conductores de las empresas de taxis, que presten sus servicios desde la bahía de taxi, deben cumplir con el reglamento establecido por la Terminal para hacer uso de esta área privada y garantizar un servicio de calidad a los usuarios.

- **Baterías Sanitarias:** Áreas dotadas con todo lo necesario para el aseo y las necesidades fisiológicas de los usuarios, las cuales cumplen con los requisitos establecidos para la atención a personas con discapacidad. Se cuenta con tres baterías sanitarias distribuidas estratégicamente en las instalaciones.
- **Capacidad Transportadora:** Es el número de vehículos requeridos y exigidos para la adecuada y racional prestación de los servicios autorizados a las Empresas Transportadoras.
- **Caseta de Control de Ingreso:** Espacio destinado para controlar y registrar la llegada de vehículos al patio operativo de la Terminal de Transporte.
- **Caseta de Control de Salida:** Espacio destinado a verificar la documentación y condiciones de obligatorio cumplimiento que deben presentar todos los conductores de las Empresas Transportadoras, para su salida de la Terminal.
- **Convalidación de Tasa de Uso:** Es la posibilidad que otorga la Terminal a las Empresas Transportadoras, que no pueden hacer uso de la respectiva tasa de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

uso en la hora programada, por algún motivo de fuerza mayor comprobable, con posibilidades de reutilizarla posterior a su vigencia. Lo anterior cuando se cumplan las condiciones establecidas para tal fin, autorizando únicamente el cambio de vigencia. La demás información de la tasa de uso será inmodificable.

- **Convenios:** Contratos realizados entre Empresas Transportadoras, 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.
- **EMGAF:** Examen Médico General de Aptitud Física.
- **Empresas Transportadora:** Se entiende por Empresa Transportadora, 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.
- **Espacio Libre de Humo:** La edificación es un espacio libre de humo de tabaco o cigarrillo, de conformidad con la Resolución 1956 de 2008, expedida por el Ministerio de Protección Social.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Toda persona encontrada fumando en los espacios previstos por esta norma será expulsada de esa área, salvo que apague de inmediato el agente generador de humo.

- **Estacionamiento:** Detención prolongada de un vehículo en una vía o plataforma.
- **Centro de Atención Inmediata - CAI:** Es una unidad de servicio policial estratégicamente ubicada en la Terminal de Transporte, para el apoyo y repuesta inmediata a las necesidades y requerimientos de seguridad de los usuarios.
- **Expensas Comunes:** Erogaciones causadas por la administración de una copropiedad, para la prestación de los servicios 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 de los pasajeros, prestado por un tercero, cumpliendo con un horario de atención de 24 horas todos los días.
- **Manejo de Equipaje:** Los equipajes, pertenencias, mascotas y demás elementos de viaje, son de responsabilidad exclusiva de los usuarios, que se encuentren esperando la salida de viaje o saliendo de las instalaciones de la Terminal.
- **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 una empresa presta el servicio de transporte, teniendo en cuenta las especificaciones y características técnicas, capacidad, disponibilidad y comodidad de los equipos, la

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

accesibilidad de los usuarios al servicio, régimen tarifario y demás servicios que se presten dentro y fuera de los vehículos. Los niveles de servicio son:

- **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.
- **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.
- **Oficina de Recaudo:** Área destinada al recaudo de servicios prestados por la Terminal de Transporte.
- **Orientación:** Para efectos de la ubicación del usuario, la Terminal de Transporte cuenta con la señalización necesaria, desde sus puertas de acceso hacia las demás áreas.
- **Pantallas de Información:** Monitores de ayuda audiovisual, donde se anuncia la salida y llegada de vehículos desde la Terminal de Transporte.
- **Plan de Rodamiento:** Es la programación para la utilización plena de los vehículos vinculados a una Empresa Transportadora, para que de manera racional y equitativa cubran la totalidad de rutas y despachos autorizados y/o registrados, contemplando el mantenimiento de los mismos.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Planilla de Despacho:** Es el documento mediante el cual una Empresa Transportadora autoriza y habilita a un 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.
- **Plataformas:** Áreas plenamente definidas, identificadas, señalizadas y demarcadas, donde pueden estacionarse los vehículos de transporte terrestre de pasajeros por carretera, para el abordaje o descenso de los pasajeros y sus respectivos equipajes.
 - **Plataformas de Abordaje:** Área accesible, cómoda y segura destinada al estacionamiento de vehículos para el abordaje de pasajeros que van a iniciar un recorrido. Estas áreas están designadas por la Terminal de Transporte a cada empresa transportadora y demarcadas según corresponde.
 - **Plataformas de Descenso:** Área accesible, cómoda y segura donde se estacionan temporalmente los vehículos cuando llegan a la Terminal de Transporte, para el descenso de pasajeros.
 - **Plataforma de Encomiendas:** Área accesible, cómoda y segura destinada exclusivamente al estacionamiento de vehículos para el cargue y descargue de encomiendas.
 - **Plataformas de Reserva:** Área accesible, cómoda y segura donde se estacionan los vehículos de las Empresas Transportadoras a la espera de ubicarse en las plataformas de abordaje y que pueden ser utilizadas para el abordaje de pasajeros en temporadas altas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Parqueadero de Vehículos Particulares:** Espacio destinado al parqueo de vehículos de usuarios que requieren ingresar a la Terminal en busca de los diferentes servicios que ofrece.
- **Pasillos de Circulación:** Área destinada a la circulación de los usuarios de la Terminal de Transporte y de la Copropiedad.
- **Patio Operativo:** Área de la Terminal debidamente demarcada y señalizada, conformada por las plataformas de abordaje, descenso y reserva, incluidas las vías de circulación, zonas verdes, casetas de control y andenes.
- **Permanencias:** Tiempo autorizado por la Terminal de Transporte para el estacionamiento de los vehículos en el patio operativo, el cual es de dos (2) horas. En caso de superar este tiempo, la Empresa Transportadora asumirá el valor correspondiente de la permanencia, pagando en la oficina de recaudo.
- **Persona No Autorizada:** Toda persona que no haga parte de las operaciones de las Empresas Transportadoras, será expulsada del patio operativo, si no cuenta con la debida autorización por parte de la Terminal de Transporte de Montería, sin perjuicio de las medidas policivas a que haya lugar.
- **Primeros Auxilios:** Área destinada para la atención inmediata de usuarios, mientras llega la asistencia médica profesional.
- **Punto de Información:** Área donde se recibe y se da el trámite correspondiente a las inquietudes y sugerencias sobre la prestación del servicio, a los usuarios de la Terminal.
- **Puertas de Acceso:** Áreas donde se permite la salida de los usuarios hacia las plataformas de abordaje. En ella se ubica un Auxiliar Operativo de la Terminal quien verifica los tickets de viaje de los usuarios que van a abordar el vehículo para salir de viaje.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Puesto de Mando Unificado:** Figura institucional donde se enlaza el funcionamiento de la Terminal de Transporte y Autoridades, con el fin de solucionar situaciones operativas o de seguridad que presenten las Empresas Transportadoras durante las temporadas altas.
- **Radio de Acción:** Es el ámbito de operación autorizado a una empresa transportadora dentro del perímetro de los servicios asignados.
- **Racionalización:** Es la asignación de la clase de vehículo con que una empresa presta su servicio de transporte. (Decreto 1079 de 2015).
- **Red Contra Incendio:** Sistema compuesto por una red hidráulica, distribuida por las distintas áreas de la Terminal, destinada a surtir de agua a la edificación en caso de incendio y los elementos necesarios para mitigar el fuego.
- **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 comunes de uso público, cercanas a las plataformas de abordaje, con un número de sillas disponibles, donde los usuarios esperan la instrucción para el abordaje de los vehículos en condiciones de orden, comodidad y seguridad.
- **Salas VIP:** Área de espera habilitada para los usuarios del servicio de transporte, que ofrecen seguridad, comodidad y otros servicios adicionales.
- **Salón de Conductores:** Área destinada a la estancia y descanso de los conductores de las Empresas Transportadoras.
- **Señales de Tránsito:** 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **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:** Demarcación en las distintas áreas de la Terminal, de acuerdo a los parámetros establecidos por las normas reglamentarias vigentes.
- **Servicios Conexos:** Son servicios adicionales conexos a 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 Transportadora 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.
- **Sistema de Cupos:** Procedimiento por medio del cual la Empresa Transportadora transfiere previamente a su expedición, los dineros por concepto de tasa de uso, prueba de alcoholimetría y anuncios, a la cuenta bancaria indicada por la Terminal.
- **Supervisores:** Son las personas contratadas por la Terminal, encargadas de velar que todas las actividades que se realicen dentro de las instalaciones, se

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

lleven a cabo bajo la normatividad vigente. Su función principal es la de hacer respetar y dirigir la circulación de 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:** Área destinada al despacho y a la venta exclusiva de tiquetes de viaje por parte de las Empresas Transportadoras. Están ubicadas en el primer piso de la edificación. En la parte superior de cada taquilla está ubicado 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.
- **Tarifa:** Es el valor del tiquete de viaje que pagan los usuarios, por la utilización del servicio público de transporte en una ruta y nivel de servicio determinado.
- **Tasa de Uso:** Es el valor que deben pagar las Empresas Transportadoras a la Terminal de Transporte por el uso de sus áreas operativas.
- **Tasa de Uso en Tránsito:** Valor que deben pagar las Empresas Transportadoras, por la utilización en tránsito de la Terminal de Transporte. (Resolución 4383 del 16 de octubre de 2008).
- **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, fijó el valor de las tasas de uso que deben cobrar las Terminales de Transporte autorizadas, a las Empresas Transportadoras usuarias de los mismos.
- **Temporadas Altas:** Son periodos de tiempo de alta movilidad, causados en la vigencia de un año, determinadas en la Resolución 264 del 11 de febrero de 2020, expedida por el Ministerio de Transporte, así como las demás normas que la modifiquen, subroguen o sustituyan.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Terminal de Transporte:** Es 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 Transportadoras 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 de Propiedad Horizontal "CNS".

- **Tipos de Vehículos:** Conforme a lo establecido en el Decreto 1079 de 2015, los tipos de vehículos utilizados por las Empresas Transportadoras, para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, son:
 - **Automóvil, Campero, Camioneta:** Vehículos de servicio público, pertenecientes al grupo A, según la racionalización de uso de equipos, con capacidad de 4 a 9 pasajeros.
 - **Microbús, Van:** Vehículos de servicio público, pertenecientes al grupo B, según la racionalización de uso de equipos, con capacidad de 10 a 19 pasajeros.
 - **Bus, Busetas:** Vehículos de servicio público, pertenecientes al grupo C, según la racionalización de uso de equipos, con capacidad de más de 19 pasajeros.
- **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 a sus usuarios, sujeta a una contraprestación económica.
- **Vehículo Sin Despacho:** Vehículo que sale de la Terminal sin pasajeros y que no ha sido efectivamente despachado por su Empresa Transportadora.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Viaje Ocasional:** Es aquel que excepcionalmente autoriza el Ministerio de Transporte a las Empresas Transportadoras 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 Internas:** La conforman las vías construidas hacia el interior de las áreas operativas de la Terminal, para establecer comunicación entre ellas.
- **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.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. AUTORIDADES

- Empleados de la Terminal:** Están capacitados para permanecer, controlar y supervisar la operación del Servicio Público de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera dentro de sus instalaciones.

El personal Operativo de la Terminal, reporta a la Policía las faltas que los empleados de las Empresas Transportadoras cometan dentro de las instalaciones y que se encuentren contempladas en este Manual Operativo, el Decreto 1079 de 2015, la Ley 1801 de 2016: Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana y demás normas vigentes.

El Representante Legal o Gerente de cada Empresa Transportadora, es responsable ante la Terminal por la actuación de sus empleados, conductores, asociados o cualquier otro tipo de vinculación.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Los representantes de las Empresas Transportadoras deben contribuir para que los conductores, despachadores y demás empleados, colaboren para que las operaciones de descenso, abordaje de pasajeros, cargue y descargue de equipajes y demás elementos de propiedad de los pasajeros, así, como las encomiendas, sea rápido, oportuno, seguro y eficaz.

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

- b. Policía de Transporte y Tránsito:** Colaborarán y velarán que las Empresas Transportadoras utilicen la Terminal y exigirán el comprobante que acredite la expedición de la tasa de uso. Igualmente controlarán que las Empresas Transportadoras hagan uso de las vías de salida e ingreso a la Terminal y no recojan pasajeros por fuera de sus instalaciones.
- c. Policía de la Estación de la Terminal:** Velará por el cumplimiento de las normas dentro de las instalaciones.
- d. Superintendencia de Transporte:** Impartirán instrucciones en materia de la prestación del servicio de transporte, fijara los criterios para facilitar su cumplimiento y señalara los procedimientos para su cabal aplicación con fundamento en la ley 762 de 2002.

6.2. APOYO

La Terminal apoyará la prestación del servicio de transporte legal de pasajeros por carretera, denunciando periódicamente ante la Alcaldía, las Autoridades Nacionales y la Policía Nacional, el servicio de transporte ilegal e informal, de pasajeros, el uso de paraderos no autorizados, así como las actividades de revoleo, pregoneo, ventas ambulantes y estacionarias y bahías de mototaxis en los alrededores de sus instalaciones.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Los gerentes o representantes de las Empresas Transportadoras, deben apoyar a la Terminal y a las Autoridades de Tránsito y Transporte, participando en las reuniones programadas y citadas por la Terminal, con el fin de trabajar en equipo y cumplir con los compromisos acordados, para la mejora en la prestación del servicio de transporte.

6.3. OBLIGACIONES

- a. **Uso de la Terminal:** Las Empresas Transportadoras de Servicio Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera que tengan autorizadas o registradas rutas, con origen y destino Montería, están obligadas a hacer uso de la Terminal de Transporte de Montería, tal como está establecido en la normatividad legal vigente.
- b. **Conocimiento y Capacitación:** Las Empresas Transportadoras, tienen la obligación permanente de conocer los lineamientos del presente Manual Operativo y sus actualizaciones, así como de capacitar a todo el personal bajo su dependencia, en el cumplimiento del mismo, así como en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Autocuidado, Prevención y Seguridad Vial, Cuidado del Medio Ambiente y las demás normas que garanticen la buena marcha de la operación y atención a usuarios.
- c. **Suministro de Información:** En cumplimiento a los requerimientos de las autoridades y para el proceso de ingreso y salida de vehículos y/o expedición de las tasas de uso y demás información, las Empresas Transportadoras están obligadas a suministrar a la Terminal, la información relacionada con la operación vehicular y de pasajeros, en forma veraz y oportuna.
- d. **Identificación:** Todo el personal que por uno u otro motivo desempeñe funciones dentro de la Terminal, 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- e. **Comportamiento:** Todas las personas que laboren o hagan uso de la Terminal, están obligadas a mantener un orden y disciplina social, al buen trato a los pasajeros, usuarios y empleados de las Empresas Transportadoras, de la Terminal y sus Servicios Conexos, así como a las Autoridades. Igualmente, deberán dar uso adecuado a las instalaciones, muebles y equipamientos que la componen.
- f. **Compromiso de los Usuarios:** Todos los usuarios de las instalaciones se comprometen a cumplir con las medidas que, para su seguridad adopte la Terminal.
- g. **Orden:** Las Empresas Transportadoras, están obligadas a mantener el orden frente a las taquillas, puntos de despacho, las distintas plataformas y en general en todas las instalaciones.
- h. **Taquillas:** Las Empresas Transportadoras están obligadas a mantener el aseo y orden de sus taquillas y salas VIP y utilizar en forma responsable los depósitos de basuras. 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.
- i. **Infraestructura:** No se permite a las Empresas Transportadoras ninguna modificación en la estructura, muros, elementos arquitectónicos, áreas comunes, vidrios, cristales, puertas de acceso de todas las unidades propias o que tengan en arrendamiento.

6.4. INFORMACION Y SERVICIOS

- a. **Protección de Datos Personales:** En cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 relacionada con la Protección de Datos Personales, con el recibido del Manual Operativo vigente, las Empresas Transportadoras autorizan a la Terminal, al uso de la información que suministren en la prestación de su servicio de transporte.
- b. **Veracidad de la Información:** El registro y actualización del parque automotor que gestionen las Empresas Transportadoras para la base de datos de la

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Terminal, se entenderá que es veraz y que cumplen con toda la normatividad vigente para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, conforme a lo determinado por la autoridad competente.

- c. **Información a los usuarios:** A las Empresas Transportadoras, les corresponde suministrar información visible a los usuarios sobre sus rutas, recorrido, tipo de vehículo, horarios de salida y valores de los tickets de viaje, en forma veraz y oportuna.
- d. **Anuncios:** 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 de los vehículos, entre otros servicios de información a los usuarios.
- e. **Señalización:** La Terminal de Transporte cuenta con la señalización necesaria en el interior de sus instalaciones, con el fin de que el usuario se ubique fácilmente y pueda escoger la Empresa Transportadora de su preferencia para realizar la compra de su ticket.
- f. **Avisos:** Para facilitar a los usuarios la identificación del destino en los vehículos, estos deben tener la información en un sitio de visible.

No se permite ubicar, pegar o pintar anuncios, avisos o publicidad diferentes a la identificación de las Empresas Transportadoras, en las áreas exteriores de las taquillas y oficinas de encomiendas.

- g. **Salas VIP:** La adecuación y uso de las Salas VIP por parte de las Empresas Transportadoras, está sujeto al cumplimiento de los lineamientos del presente Manual Operativo.
- h. **Servicio de Encomiendas:** Las Empresas Transportadoras, tienen totalmente prohibido utilizar las oficinas de encomiendas para la venta de tickets de viaje.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

6.5. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

- a. **Controles de la Policía:** De conformidad con el Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana, la Policía Nacional ejercerá los controles con el fin de evitar que en la Terminal ocurran comportamientos que afecten la seguridad y tranquilidad, tales como, el relacionado con el cumplimiento del Artículo 93: *"utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares en actividades de alto impacto que impidan la libre movilidad y escogencia del consumidor, en poblaciones superiores a 100.000 habitantes"*.
- b. **Acceso a las Áreas Operativas:** 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.
- c. **Personas No Autorizadas:** La Terminal de Transporte no admite la presencia en las áreas operativas de: pregoneadores, revoleadores, vendedores ambulantes y/o personas ajenas a las actividades propias de la operación de las Empresas Transportadoras.

La Terminal de Transporte como empresa privada responsable de la seguridad de los usuarios en sus instalaciones, procederá a retirar de manera inmediata a las personas no autorizadas y de ser necesario solicitará el apoyo de la Policía.

En caso de ocasionar cualquier daño a los bienes de la Terminal y/o personas, responderán ante la Terminal y/o autoridades competentes.

Las Empresas Transportadoras son las responsables de que en las áreas operativas permanezcan solo las personas autorizadas y deben tomar las medidas necesarias de seguridad, para que los usuarios no transiten por debajo de las plataformas de abordaje y descenso.

Las Empresas Transportadoras, deben informar por el medio más rápido al personal de la Terminal, personal de Vigilancia y Policía, 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

d. **Taquillas y Salas VIP:** Las Empresas Transportadoras, deben velar por la seguridad de las taquillas y salas VIP, impidiendo el ingreso y permanencia de personas no autorizadas. Ante cualquier novedad que pueda afectar la seguridad de las personas, deberán informar inmediatamente a la Policía.

e. **Seguridad de los Vehículos:** Los conductores deben tomar las medidas necesarias para la seguridad de sus vehículos. Los vehículos deben permanecer correctamente estacionados, con sus puertas y ventanas cerradas y sin elementos de valor en su interior

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.

La seguridad del vehículo y la integridad de sus pasajeros, son de responsabilidad de las Empresas Transportadoras.

f. **Aptitud Física:** Las Empresas Transportadoras deben velar porque sus conductores permanezcan en satisfactorio estado físico, anímico y de salud en el momento de conducir un vehículo.

g. **Acompañantes:** Hacia las plataformas de abordaje y descenso, no se permite el ingreso de acompañantes de los pasajeros.

h. **Solicitud de Refuerzos:** La Terminal de Transporte, previo al inicio de cada temporada alta o cuando se presenten circunstancias que afecten las condiciones normales en la prestación del servicio de transporte, solicitará refuerzos a la Policía, con el fin de garantizar la seguridad y tranquilidad de los usuarios y pasajeros y apoyar a las Empresas Transportadoras.

i. **Planes de Contingencia:** Cuando se presente situaciones que alteren el normal funcionamiento de las operaciones y prestación de servicios, la Terminal de Transporte podrá implementar planes de contingencia, con el fin de garantizar la seguridad y movilidad de los usuarios y vehículos.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

6.6. MOVILIDAD Y PROCEDIMIENTOS

- a. **Áreas Operativas:** Son lugares habilitados y controlados exclusivamente por la Terminal, para la operación y desarrollo de actividades propias del transporte y tránsito de los vehículos de las Empresas Transportadoras.

Estas áreas podrán ser modificadas de acuerdo a las necesidades que determine la Terminal, por disposiciones normativas o requerimientos de las autoridades y están distribuidas de la siguiente forma:

- Caseta de Control de Ingreso Vehicular
- Vías Internas de Circulación
- Plataformas de Descenso
- Plataforma de Encomiendas
- Plataformas de Abordaje
- Oficina de Recaudo
- Oficina de Alcohometría y Consultorio de Medicina Preventiva
- Caseta de Control de Salida Vehicular
- Plataforma de Reserva
- Salón de Conductores
- Patio Operativo
- Oficinas Operativas

- b. **Permanencia de los Vehículos:** Para el efectivo control del tiempo de permanencia de los vehículos, la Terminal tiene establecido un Sistema de Información Tecnológico, el cual registra la hora de ingreso y salida en las casetas de control.
- c. **Descenso de Pasajeros:** Las Empresas Transportadoras deben realizar el descenso de los pasajeros en la plataforma respectiva, en forma organizada y rápida, informándoles la salida segura del área.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Los pasajeros que lleguen en tránsito dentro del mismo vehículo, continuarán con su recorrido hacia la plataforma de abordaje respectiva.

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

- d. **Asignación de Rampas:** Para el estacionamiento de los vehículos de las Empresas Transportadoras en las plataformas de abordaje, la Terminal 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 tiene la potestad de reasignar las rampas equitativamente.

- e. **Capacidad de Estacionamiento:** Cuando la ocupación de las áreas operativas llegue a su capacidad máxima, los conductores en sus vehículos deberán circular por las vías internas, acatando las instrucciones del personal operativo de la Terminal, hasta superar la contingencia.
- f. **Obstrucción de Vías o Rampas:** La Empresa Transportadora debe tener un conductor disponible, para facilitar la movilización de los vehículos en caso de emergencia evitando la obstrucción de rampas o vías.
- g. **Accidente Dentro del Área Operativa:** Es responsabilidad de todos los conductores, protegerse y proteger a sus vehículos para evitar accidentes dentro del área operativa, cumpliendo con las directrices de los Planes Estratégicos de Seguridad vial.
- h. **Velocidad Máxima:** Los conductores de las Empresas Transportadoras, no pueden conducir en las vías internas de circulación, patio operativo, accesos, área de reserva o plataformas, a una velocidad superior a 20 kilómetros por hora.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- i. **Abordaje de Pasajeros:** Las Empresas Transportadoras son responsables del abordaje seguro y en orden de los pasajeros hacia los vehículos próximos a ser despachados, previa entrega en la sala de espera de sus equipajes al conductor.

Para abordar el 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 y por ningún motivo, se autoriza que sus acompañantes ingresen a las plataformas.

- j. **Incidentes o Accidentes de los Vehículos:** Las Empresas Transportadoras deben retirar en el menor tiempo posible, los vehículos que por daños mecánicos o de cualquier índole, queden estacionados en las áreas operativas de la Terminal, así mismo, a no reparar los vehículos al interior de las instalaciones.

El vehículo averiado debe ser estacionado en un lugar que no obstaculice la normal circulación de los demás vehículos. El conductor del vehículo debe tomar las medidas de seguridad y de señalización tales como: despejar el área de personas no autorizadas y ubicar los respectivos conos, cinta preventiva, entre otras.

Las Empresas Transportadoras debe solicitar por escrito a la Terminal, la autorización para el ingreso de la persona contratada para solucionar la falla mecánica del vehículo, el cual debe estar plenamente identificado, anexando copia de la planilla vigente del pago de su seguridad social integral.

El conductor del vehículo que lleve pasajeros a bordo y se averíe antes de salir de las instalaciones, debe realizar su descenso en forma segura, trasladándolos por las plataformas hacia la taquilla, con el fin de garantizarles su salida de viaje en otro vehículo. El vehículo averiado no podrá salir con pasajeros a bordo desde las instalaciones.

- k. **Vehículos Particulares:** El ingreso de vehículos particulares a las áreas operativas, está sujeto a previa autorización de la Terminal, en cumplimiento a lo establecido en el Plan Estratégico de Seguridad Vial.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Está totalmente prohibido estacionar vehículos particulares en las áreas operativas de la Terminal de Transporte.

- l. **Avisos Por Accidente:** Las Empresas Transportadoras deben dar aviso oportuno a la Terminal, por cualquier accidente que cause lesión a personas o daños a la infraestructura, muebles, equipos, entre otros.
- m. **Avisos Por Emergencias:** Es obligatorio para las Empresas Transportadoras, dar aviso oportuno a la Terminal, en caso de presentarse una emergencia por incendio, evacuación de las instalaciones o atención en primeros auxilios.
- n. **Personas Autorizadas:** En las áreas operativas podrán transitar los empleados de la Terminal, de la empresa de Vigilancia, Policías, Conductores de los vehículos de las Empresas Transportadoras y Autoridades de Tránsito y Transporte, cumpliendo con todas las medias de seguridad vial.

Las Empresas Transportadoras o cualquier otra entidad que requiera el acceso a las áreas operativas de personas distintas a las autorizadas, deberán solicitar por escrito su ingreso a la Direccion Operativa, anexando copia de la planilla vigente de su Seguridad Social Integral.

Las Empresas Transportadoras son responsables de las personas autorizadas, mientras estas permanezcan en las instalaciones.

- o. **Daños a las Instalaciones y Equipos:** Todos los daños causados a las instalaciones, muebles, enseres y/o equipos de la Terminal, por parte de empleados o contratistas de las Empresas Transportadoras, debe ser asumido por la respectiva empresa.
- p. **Daños o Perdidas:** La Terminal, 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Accidentes de vehículos, accidentes personales o por pérdidas causadas por robos o por alguna otra causa que suceda en sus instalaciones.
 - La muerte de personas en sus instalaciones, no importa cuál sea la causa.
 - La demora, perdida o daño causado a los usuarios, oficinas, taquillas, locales comerciales, equipos, empleados de las Empresas Transportadoras, de servicios conexos y/o de la Propiedad Horizontal, por huelgas, manifestaciones o disturbios.
 - Accidentes o fallas mecánicas de los vehículos, accidentes de personas que sucedan dentro o fuera de sus instalaciones.
 - La pérdida de pertenencias, mascotas y demás elementos, que sucedan dentro o fuera de sus instalaciones.
- q. **Objetos Extraviados:** Las Empresas Transportadoras reportarán y entregarán oportuna e íntegramente a la Terminal los objetos que dejen olvidados los pasajeros y usuarios, en el interior de los vehículos y de las instalaciones, para su respectivo trámite.

Los objetos extraviados que recibe la Terminal, son almacenados en una bodega dispuesta para este procedimiento.

Los objetos extraviados no perecederos se almacenan por un tiempo no mayor a 15 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 su estado y contenido. La Terminal lo entrega validando toda la información, previa constancia escrita con todos los datos necesarios para ello, como cédula, dirección, teléfono, entre otros.

- r. **Prueba de Alcohometría Positiva:** El conductor de una Empresa Transportadora, cuya prueba de alcohometría arroje un resultado positivo, no

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

podrá conducir ningún vehículo al interior de las instalaciones o salir de ella conduciendo.

- s. **Acciones Correctivas:** Las Empresas Transportadoras, deberán aplicar las acciones correctivas necesarias cuando detecten o se les dé a conocer el incumplimiento de las normas establecidas en el Decreto 1079 de 2015, en el presente Manual Operativo y demás normas, por parte de sus conductores y/o empleados.
- t. **Vehículos Nuevos:** Para la matrícula de vehículos nuevos, el conductor debe presentarse en la oficina de Atención al Transportador y al Usuario – ATU, con los siguientes documentos vigentes: Tarjeta de Operación, Seguro Obligatorio Contra Accidentes de Tránsito- SOAT, Certificado de Revisión Técnico - Mecánica y de Gases y Licencia de Conducción para el tipo de vehículo, con el fin de registrar los datos respectivos al Sistema de Información Tecnológica de la Terminal.

7. 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, Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio Cesar Navarro Sáenz “CNS” y demás normas vigentes, 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- No destinar ninguna parte de las áreas recibidas en arrendamiento como dormitorio o vivienda; por lo tanto, queda expresamente prohibido tener dentro de ellas: camas, sofás, esteras, 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.
- No guardar dentro del inmueble arrendado:
 - Equipajes o pertenencias de usuarios o pasajeros.
 - Encomiendas.
 - Elementos que contengan material inflamable, explosivos, cilindros, ácidos, químicos o sustancias similares.
 - Sustancias alucinógenas.
 - Ningún tipo de armas.
 - Animales

y en general elementos que representen un peligro para los usuarios al interior de las instalaciones.

- El inmueble arrendado (taquillas) debe estar dotado de elementos para la atención de emergencias, tales como extintores, botiquín, entre otros y que se encuentren vigentes.
- Informar oportunamente a las autoridades, en caso de observar situaciones que atenten contra la seguridad de usuarios, pasajeros y de las instalaciones en general
- Obrar, en general en completa armonía con las disposiciones de la Terminal, aceptando y acatando las recomendaciones y observaciones para una buena prestación del servicio y suministrando la información que le sea solicitada.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- El presente Manual Operativo hace parte integral del contrato de arrendamiento suscrito entre la Empresa Transportadora y la Terminal de Transporte de Montería.

8. 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 Transportadoras, debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.
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 Tránsito y Transporte, respecto al control de la operación y 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

8. Disponer dentro de las instalaciones físicas de la Terminal de Transporte, los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar los Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física - EMGAF y practicar la Prueba de Alcoholimetría a todos los conductores antes que cada salida de viaje.
9. Suministrar a las autoridades competentes, 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 establezcan.
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.

9. DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE PASAJEROS POR CARRETERA

Para garantizar la movilidad de los vehículos y mantener una operación ordenada y segura, en las áreas operativas por parte de las Empresas Transportadoras, los vehículos que ingresen e inicien sus recorridos, deben atender las disposiciones del presente manual.

9.1. DERECHOS

1. Acceder a los servicios que presta la Terminal de Transporte a través de su infraestructura en condiciones de seguridad y comodidad.
2. Utilizar las áreas operativas de conformidad con la distribución y asignación definida por la Terminal

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

3. Tener acceso en condiciones de equidad, a los servicios conexos que ofrece la Terminal, dentro de las condiciones de uso establecidas.

9.2. DEBERES

1. Hacer uso responsable de la Terminal, procurando no afectar su infraestructura ni la integridad de sus usuarios.
2. Cumplir con las disposiciones establecidas en las normas vigentes y las relacionadas con la prestación del servicio de transporte automotor de pasajeros por carretera.
3. Cumplir con las normas establecidas en el Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional.
4. Dar precisas instrucciones a sus conductores, para detener sus vehículos en los puntos de control periférico de la Terminal de Transporte y permitir a las Autoridades de Tránsito y Transporte, la revisión de los documentos expedidos por concepto de tasa de uso y prueba de alcoholimetría.
5. Pagar oportuna e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por la Terminal a las Empresas Transportadoras, por los despachos efectivamente realizados, en los términos del Decreto 1079 de 2015 y de la Resolución respectiva.
6. Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a la Terminal de Transporte, como a los usuarios.
7. Cumplir con las normas, señales de tránsito, reglamentaciones de funcionalidad, maniobrabilidad y sentidos viales, de las áreas operativas y las vías de circulación internas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

8. Utilizar las diferentes áreas de la Terminal, de acuerdo con las normas del presente Manual Operativo, del Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio Cesar Navarro Saénz "CNS", las normas de Policía y demás normas vigentes.
9. Capacitar a los conductores y demás empleados, en el cumplimiento de las normas y señales de transporte y tránsito y el contenido del presente Manual Operativo.
10. Implementar en las áreas de uso exclusivo de las Empresas Transportadoras, un Plan de Emergencia y Evacuación, alineado con el Plan de Emergencias de la Terminal y dotarlas de los elementos necesarios para la atención de emergencias, los cuales deben estar vigentes.
11. Permitir el control y registro de los datos de viaje: origen y número de pasajeros a bordo, al ingreso y destino y número de pasajeros a bordo a la salida de viaje, así como la verificación y validación de los documentos tasa de uso y prueba de alcoholimetría.
12. Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por sus usuarios y/o pasajeros recibidas y trasladadas por la Terminal.
13. Fijar al interior de las taquillas, en un lugar visible al público, las especificaciones del servicio de transporte ofrecido al usuario, tales como: tipo de vehículo, destino, tarifas, horarios y valor del tiquete
14. Informar periódicamente a la Terminal, la identificación del personal que labora a su servicio en las instalaciones, indicando nombre completo, cargo, funciones básicas y certificado del pago actualizado de su seguridad social integral.
15. Dar instrucciones a los conductores sobre el cumplimiento en la realización de las Pruebas de Alcoholimetría, las actividades y campañas de Medicina Preventiva que realice el Consorcio en convenio con la Terminal de acuerdo a los requerimientos normativos vigentes.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

16. Conocer y cumplir con la señalización y demarcaciones de tránsito existentes al interior de las instalaciones.
17. Estacionar solamente en los sitios asignados conforme a la señalización y demarcación prevista en las áreas operativas.
18. Apoyar a la Terminal 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. Adquirir la tasa de uso personalmente, para efectos de identificación y realización de la prueba de alcoholimetría.
21. Apagar el motor de los vehículos para permitir el abordaje y descenso seguro de los pasajeros.
22. Realizar revisiones técnico-mecánicas periódicas, de conformidad a la normatividad vigente.
23. Cumplir con las disposiciones de alistamiento de los vehículos, señaladas en la Resolución 315 del 6 de febrero de 2013, expedida por el Ministerio del Transporte y los respectivos Planes Estratégicos de Seguridad Vial, así como las que la modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.
24. Realizar inspecciones preoperacionales, antes de iniciar los recorridos, con el fin de verificar que los vehículos estén en condiciones seguras de funcionamiento, en cumplimiento a los respectivos Planes Estratégicos de Seguridad Vial.
25. Contribuir al orden y aseo de las instalaciones, evitando arrojar basuras por fuera de los depósitos dispuestos para ello, no causar daño a las paredes, columnas,

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

pisos, señalización, muebles, equipos y demás elementos ubicados en las distintas áreas.

26. Dar prioridad al abordaje y descenso de pasajeros con algún tipo de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y personas de tercera edad.
27. Asegurarse de que todos los pasajeros se encuentren sentados y las puertas del vehículo cerradas, previo a la marcha del vehículo.
28. Mantener una correcta presentación personal, utilizando el uniforme de dotación.
29. Hacer uso responsable de los sanitarios, lavamanos y demás elementos del salón de conductores.
30. Actuar con respeto hacia sus compañeros de trabajo, evitando el desorden y/o la indisciplina social.
31. Informar oportunamente a la Terminal y a la Policía, 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.
32. Cumplir con el Plan de Rodamiento establecido para una óptima y oportuna prestación del servicio de transporte.
33. Cumplir con las disposiciones del Reglamento de Sanidad Portuaria y Vigilancia Epidemiológica, para los vehículos.
34. Entender, observar y aplicar los lineamientos de los programas de Prevención de la Fatiga y las recomendaciones médicas surgidas de los Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física – EMGAF.
35. Maniobrar los vehículos dentro del área operativa, utilizando cinturón de seguridad.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

36. Dar prelación a los peatones en cualquier lugar del área operativa, disminuyendo la velocidad de conducción o cediendo el paso.

37. Actualizar los documentos Tarjeta de Operación, Seguro Obligatorio Contra Accidentes de Tránsito – SOA, Certificado de Revisión Técnico Mecánica y de Gases y Licencia de Conducción.

38. Cumplir con las obligaciones contenidas en la Circular Externa No. 2024400000557 del 20 de agosto de 2024 expedida por el Ministerio de Transporte:

Para la expedición de tiquetes:

- Expedir tiquetes individuales por cada pasajero, cuya identificación y demás datos personales concuerden con el documento de identidad que presente.
- El tiquete del niño, niña o adolescente deberá expedirse conforme al documento de identidad que presente el adulto con quien viaja o lo acompaña al momento de adquirir el tiquete.
Al adulto se le informará la identidad del conductor que conducirá el vehículo en caso de viajar solo.
- No podrán expedirse varios tiquetes con el nombre de una misma persona, para el mismo destino del viaje solicitado, si viajan menores de edad.

Al momento de despachar el vehículo:

El encargado del despacho verificará que los niños, niñas y adolescentes presentes en el vehículo cumplan con los siguientes requisitos:

- Porten el tiquete a su nombre y el documento de identidad.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Viajen acompañados ya sea por un pariente mayor de edad, o de una persona mayor de edad con autorización.
- Viajen solos, portando la autorización de padre, madre o tutor legal, en cuyo caso se pondrá a disposición del conductor la autorización, quien asumirá de manera temporal, en nombre de la empresa, su cuidado personal, hasta la entrega. La empresa podrá designar el personal encargado de su cuidado personal.

Medidas de cuidado para niñas, niños y adolescentes que viajan solos:

Corresponderá a la empresa, al conductor y al personal que intervenga a o sea destinado a ello:

- Verificar periódicamente la ubicación de la niña, niño y adolescente y que este no sea objeto de situaciones que pongan en riesgo su integridad.
- Permitir el descenso de la niña, niño y adolescente únicamente en el punto de destino y que sea recibido por la persona autorizada. En ciudades con terminales de transporte y agencias de la empresa, solo podrá descender en tales instalaciones.
- Verificar la autorización y la identidad de la persona que acude a recibir la niña, niño o adolescente en el lugar de destino contratado. La persona autorizada deberá identificarse y suscribir un documento de recepción que conservará la empresa.
- Si la persona autorizada no está presente en el punto de destino, el conductor lo indicará al personal de la empresa, quien se encargará del contacto con el autorizado y con quien haya emitido la autorización. Mientras se subsana la situación el niño, niña o adolescente permanecerá en las instalaciones de empresa.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- En caso de que, posteriormente a las comunicaciones no se presente ninguna persona autorizada o no se logre el contacto con la misma, la empresa y su personal deberán activar el protocolo de atención y emergencia para la garantía y el restablecimiento de los derechos con los niños, niñas y adolescentes, comunicándose con las líneas de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, continuando con su cuidado hasta que exista una decisión de la autoridad competente.

Indicaciones para el transporte de niñas, niños y adolescentes con discapacidad:

Se presentan algunas indicaciones, a saber:

- Al momento de expedir el tiquete asegurarse que la niña, niño o adolescente con discapacidad comprenda claramente su contenido.
- Para el caso de niños, niñas o adolescente con discapacidad, harán uso de apoyos comunicativos con: interpretación en lengua de señas colombiana, bien sea presencial o virtual, información visual audio descrita y en sistema braille, apoyos con pictogramas, aplicación de parámetros con lectura fácil, entre otros. Todo, de manera acorde a sus características y necesidades de apoyo, con el fin de promover la autonomía e independencia de la persona con discapacidad.
- Utilizar un lenguaje claro, concreto y sencillo con las niñas, niños y adolescentes con el fin de que las indicaciones dadas sean comprendidas.
- La empresa debe disponer de vehículos con condiciones de accesibilidad para niñas, niños y adolescentes con discapacidad física de acuerdo con las normas específicas dictadas para ello.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

Otras acciones:

La empresa de transporte deberá anunciar por medio físico y virtual mediante piezas accesibles en los sitios destinados para la expedición de tickets, que:

- Desarrolla medidas de prevención para evitar la utilización y explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Avisará a las autoridades cuando observe o evidencie situaciones de riesgo para niños, niñas y adolescentes.

9.3. PROHIBICIONES

1. Prohibir que los vehículos utilicen las distintas áreas operativas por un tiempo mayor al establecido por la Terminal.
2. Prohibir la salida de los vehículos, con la tasa de uso por fuera del tiempo establecido, pagada en forma irregular o fraudulenta, con los datos modificados o alterados o sin pagarla.
3. Prohibir la realización de actividades diferentes a las establecidas y definidas para cada área por el Manual Operativo.
4. Prohibir la expedición de los tickets, por fuera de las taquillas asignadas a cada Empresa Transportadora.
5. Prohibir que se utilice, permita, patrocine, tolere o se practique el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libre movilidad y elección de la Empresa Transportadora de su preferencia, para promover la venta de tickets.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

6. Prohibir el ingreso al interior de los vehículos de vendedores ambulantes, revoleadores y/o personas no autorizadas y ajenas a la operación de la Empresa Transportadora.
7. Prohibir el uso de bocinas, intercomunicadores o sistemas similares para la promoción de servicios de las Empresas Transportadoras y/o la venta de tickets de viaje.
8. Prohibir el abordaje o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.
9. Prohibir la permanencia y el tránsito de pasajeros por debajo de las plataformas y por las vías del patio operativo.
10. Prohibir la permanencia de pasajeros en las plataformas
11. Prohibir que los conductores reciban o entreguen equipajes o pertenencias de los pasajeros por fuera de las plataformas de abordaje o descenso
12. Prohibir que los conductores dejen abandonados en las áreas operativas equipajes, encomiendas, entre otros.
13. Prohibir el estacionamiento de los vehículos, abordaje y descenso de pasajeros en las plataformas designadas para el cargue y descargue de encomiendas y mercancías.
14. Prohibir el ingreso de personas sin ticket de viaje a la plataforma de abordaje.
15. Prohibir que se fomenten o toleren prácticas generadoras de desorden e indisciplina social.
16. Prohibir el alistamiento, aseo o trabajos mecánicos a los vehículos, en las áreas operativas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

17. Prohibir el uso de las fuentes de consumo de agua de la Terminal, para el lavado o acondicionamiento de los vehículos.
18. Prohibir que se recojan o dejen pasajeros dentro del área de influencia de la Terminal de Transporte. Esta debe ser determinada por la autoridad territorial para cada caso en concreto.
19. Prohibir a los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, que obstaculicen las actividades de la Policía, del personal de vigilancia, aseo, control y demás autoridades.
20. Prohibir que se impidan los controles operativos y de seguridad que realice el personal operativo de la Terminal de Transporte.
21. Prohibir la operación de vehículos que polucionen o contaminen el ambiente, por encima de los niveles autorizados.
22. Prohibir que se impida u obstaculice la operación de otras Empresas Transportadoras.
23. Prohibir que se impida u obstaculice la prestación de servicios de la Terminal de Transporte.
24. Prohibir que se utilicen rampas no asignadas por la Terminal para el estacionamiento de los vehículos.
25. Prohibir que se arrojen escombros y basuras al interior de las instalaciones y sus alrededores.
26. Prohibir el transporte de pasajeros sin tiquete de viaje.
27. Prohibir el transporte de animales en pie sin el debido permiso de la autoridad competente.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

28. Prohibir el uso de luces altas en las áreas operativas.
29. Prohibir el uso de pitos, bocinas, o similares, salvo en caso de emergencias.
30. Prohibir que se remolquen vehículos sin la debida autorización de la Terminal.
31. Prohibir el despacho de vehículos con sobrecupo de pasajeros.
32. Prohibir que se adelanten vehículos en las áreas operativas.
33. Prohibir que queden abandonados vehículos en las áreas operativas.
34. Prohibir que se realice el transbordo de pasajeros por fuera de las plataformas de abordaje y sin previo conocimiento de la Terminal.
35. Prohibir que circulen o estacionen los vehículos sobre andenes, área de reserva, área exclusiva para ambulancia y personas con algún tipo de discapacidad y zonas verdes.
36. Prohibir que los vehículos evadan los reductores de velocidad, realizando maniobras hacia los laterales de las vías de circulación.
37. Prohibir que los vehículos transiten en contravía en el patio operativo.
38. Prohibir que los vehículos transiten a alta velocidad en el patio operativo.
39. Prohibir que los conductores excedan la velocidad máxima permitida de 20 kilómetros por hora, en el patio operativo.
40. Prohibir que los conductores cedan la conducción o la maniobra de los vehículos a personas no autorizadas, dentro de las instalaciones.
41. Prohibir que los vehículos obstaculicen la libre circulación de otros vehículos.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

42. Prohibir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, amenacen y/o agredan verbal o físicamente a los empleados de la Terminal, así como también que obstaculicen el ejercicio propio de sus funciones.
43. Prohibir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, ofrezcan dadivas, propinas o cualquier beneficio a los empleados de la Terminal.
44. Prohibir que los conductores, contratistas y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, realicen 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.
45. Prohibir el remolque de vehículos de impulsión humana o tracción animal.
46. Prohibir el transporte de usuarios, pasajeros o personal a cargo de las Empresas Transportadoras, por fuera de la carrocería de los vehículos.
47. Prohibir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, realicen actividades por fuera de la carrocería de los vehículos.
48. Prohibir a los conductores, conducir vehículos en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias alucinógenas.
49. Prohibir el uso de dispositivos móviles u otros dispositivos generadores de distracción, mientras conduzca dentro de las áreas operativas.
50. Prohibir que los conductores dejen los documentos: tasa de uso y prueba de alcoholimetría en la caseta de salida.
51. Prohibir que los conductores, salgan o ingresen a pie por las casetas de control.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

52. Prohibir que los conductores permitan, que los pasajeros salgan o ingresen a pie por las casetas de control.
53. Prohibir que los pasajeros deambulen por las vías de circulación.
54. Prohibir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, pernecten a bordo de los vehículos estacionados en las áreas operativas.
55. Prohibir que los acompañantes de los pasajeros accedan a las plataformas de abordaje o descenso.
56. Prohibir el ingreso de acompañantes y/o familiares de los conductores a las áreas operativas.
57. Prohibir la permanencia de personas no autorizadas, en los pasillos de circulación, salas de espera y demás áreas.
58. Prohibir la permanencia de conductores, ayudantes, despachadores o empleados de las Empresas Transportadoras en los alrededores de las taquillas.
59. Prohibir la aglomeración de conductores, ayudantes, despachadores, y demás empleados de las Empresas Transportadoras, en las áreas frente a las taquillas, pasillos de circulación, accesos y salas de espera.
60. Prohibir la permanencia de personas no autorizadas al interior de las taquillas.
61. Prohibir el uso las sillas de las salas de espera para realizar actividades distintas a las que fueron diseñadas.
62. Prohibir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, ocupen las sillas de las salas de espera, dispuestas para el servicio de los usuarios.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

63. Prohibir que conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, utilicen los elementos exclusivos para los usuarios con discapacidad: apoyos isquiáticos, sillas de ruedas, entre otros.
64. Prohibir el ingreso y permanencia en el Salón de Conductores de personas no autorizadas.
65. Prohibir a los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, ofrecer el Salón de Conductores y especialmente su Servicio Sanitario, a personas no autorizadas.
66. Prohibir que el Salón de Conductores, Taquillas y Salas VIP sean utilizados para guardar equipajes y/o pertenencias de usuarios o pasajeros.
67. Prohibir que el Salón de Conductores, Taquillas y Salas VIP, sean utilizados como hospedajes.
68. Prohibir el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas en el Salón de Conductores, Taquillas, Salas VIP y demás áreas.
69. Prohibir que se realicen actividades que vayan en contra de la moral y buenas costumbres al interior de las instalaciones.
70. Prohibir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, permanezcan sin vestuario al interior de las instalaciones.
71. Prohibir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, utilicen, porten o tengan guardado dentro de sus vehículos o en las taquillas, armas blancas, cortopunzantes o cualquier elemento que represente un peligro para la integridad y seguridad de los usuarios.
72. Prohibir la práctica de juegos de azar que alteren el orden en las áreas operativas, salas de espera y pasillos de circulación.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

73. Prohibir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, contraten menores de edad para realizar actividades al interior de las instalaciones o en los vehículos.

10. DEBERES Y PROHIBICIONES AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

10.1. DEBERES

- a. Hacer y promover el uso racional del agua.
- b. Hacer y promover el uso racional de la energía.
- c. Hacer y promover la adecuada utilización de los depósitos de los residuos sólidos, de acuerdo a los fines establecidos para cada uno de ellos.
- d. 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.
- e. Prevenir cualquier acto que atente contra la convivencia, protección y conservación del ambiente.
- f. Mantener los vehículos en buenas condiciones mecánicas para prevenir la contaminación por emisión de gases tóxicos y derrame de líquidos contaminantes
- g. Controlar que los pasajeros no arrojen basuras por la ventanilla de los vehículos, manteniendo depósitos en su interior.
- h. Contar con un kit de derrame para que, en caso de fuga de desechos (aceite, excretas, líquidos refrigerantes, etc.) de alguno de sus vehículos, la Empresa Transportadora proceda con la limpieza del agente contaminante, aplicando todas las medidas de seguridad.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

10.2. PROHIBICIONES

- a. Prohibir el transporte de especímenes de flora y fauna silvestre.
- b. Prohibir el uso de pitos, cornetas, exostos de alta presión, radios parlantes y en general instrumentos que, por su emisión de sonidos, conlleven a contaminación auditiva.
- c. Prohibir que se desechen los residuos de los baños de los vehículos, en el patio operativo
- d. Prohibir que se desechen productos químicos con características de peligrosidad, aceites o grasas, en las áreas operativas.
- e. Prohibir el uso de las fuentes de agua potable, para el lavado de vehículos y/o elementos de aseo.
- f. Prohibir el lavado de los vehículos dentro de las instalaciones.
- g. Prohibir que se realice aseo, barrer o despapelar los vehículos, causando acumulación o esparcimiento de residuos sólidos, en el patio operativo.
- h. Prohibir abandonar y arrojar llantas, escombros, recipientes de aceites o productos químicos utilizados para los vehículos, en el patio operativo.
- i. Prohibir que se fume y arrojen colillas de cigarrillos al interior de las instalaciones.
- j. Prohibir a los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, que utilicen los tomacorrientes y puntos de carga ubicados en las instalaciones, dispuestos para uso exclusivo de los usuarios.
- k. Prohibir a los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, que utilicen los elementos para la atención de emergencias ubicados en las instalaciones, sin previa autorización de la Terminal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- l. Prohibir que dañen las zonas verdes, jardines y los elementos que la componen.
- m. Prohibir que se utilicen las zonas verdes o las áreas operativas, para realizar necesidades fisiológicas.
- n. Prohibir que dentro de las instalaciones se realicen quemas.

11. ACCIONES DE LA TERMINAL PARA CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS EN LAS INSTALACIONES.

A los conductores, contratistas y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, que incurran en acciones contrarias a los deberes, obligaciones y prohibiciones descritas en el presente Manual Operativo, la Terminal de Transporte de Montería procederá de la siguiente forma:

- Por primera vez, se realiza llamado de atención verbal, solicitando inmediatamente la suspensión de la actividad, según sea el caso.
- En caso de persistir en la actividad y no acatar el llamado de atención verbal, el Auxiliar Operativo o quien haga sus veces, trasladará reporte escrito a la Dirección Operativa de la Terminal, describiendo detalladamente los hechos.
- La Dirección Operativa, enviará a las Empresas Transportadoras, informe con sus respectivos anexos, de cada uno de los incumplimientos reportados, con el fin de que éstas a la mayor brevedad, tomen las acciones correctivas y de mejora, que procuren una mejor prestación del servicio en las instalaciones conforme a las normas descritas en el Decreto 1079 de 2015, Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana y el presente Manual Operativo.
- Las Empresas Transportadoras deberán enviar a la Terminal, las evidencias de la aplicación de las acciones correctivas y de mejora solicitadas, previniendo que vuelvan a ocurrir.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- La Terminal de Transporte de Montería, enviará mensualmente a la Superintendencia de Transporte, los reportes realizados a las Empresas Transportadoras junto con las evidencias respectivas.
- La Terminal, solicitará intervención de las autoridades competentes en los casos en que el incumplimiento a lo dispuesto en el Manual Operativo y normas relacionadas, afecten gravemente la seguridad e integridad de los usuarios y/o de las instalaciones, con el fin de realizar la respectiva investigación, pudiendo dar lugar a la cesación de los derechos del arrendador, sin perjuicio de otras acciones y sanciones a que haya lugar.

12. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

12.1. INGRESO DE VEHICULOS

Inicia en el momento en que el vehículo de transporte publico autorizado, ingresa a las instalaciones, pasando por la caseta de control de ingreso vehicular, donde el conductor autorizado debe cumplir con el siguiente procedimiento:

- Detener el vehículo frente a la Caseta de Control de Ingreso Vehicular.
- Informar al Auxiliar Operativo el municipio de origen y el número de pasajeros que trae a bordo, registrándolos en el Sistema de Información Tecnológico de la Terminal, conforme a lo exigido por las autoridades competentes.
- Si informa que no llega de viaje, el Auxiliar Operativo registra, solo el número de la placa del vehículo.
- Esperará a que el Auxiliar Operativo levante la barrera de control electrónica y permita el ingreso al vehículo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Se presentará en la Oficina de Atención al Usuario y al Transportador – ATU, para el registro de vehículos nuevos o actualización de la hoja de vida del mismo, presentando lo siguientes documentos vigentes: Seguro Obligatorio Contra Accidentes de Tránsito - SOAT, Tarjeta de Operación, Certificado Técnico – Mecánico y de Gases y su Licencia de Conducción.

12.2. DESCENSO DE PASAJEROS

El conductor que llega de viaje con pasajeros a bordo, debe realizar el siguiente procedimiento:

- Estacionarse adecuadamente en la Plataforma de Descenso y permitir que todos los pasajeros cuyo destino sea la ciudad de Montería desciendan en forma ordenada y segura.
- Entregará los equipajes a los pasajeros sobre la Plataforma de Descenso. No permitirá que los pasajeros bajen de la plataforma a recibir sus equipajes.
- Una vez el vehículo realice el descenso de los pasajeros con sus respectivos equipajes, deberá continuar inmediatamente su recorrido solamente con la tripulación debidamente autorizada y los pasajeros que continúan en tránsito.
- El conductor debe informar oportunamente a la Terminal, sobre las pertenencias de los pasajeros que hayan sido olvidados o dejados en la plataforma de descenso.

12.3. CIRCULACION Y ESTACIONAMIENTO

El conductor que ingrese al patio operativo debe:

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Estacionar inmediatamente el vehículo en la plataforma respectiva, con los pasajeros que lleve en tránsito, para realizar la respectiva diligencia con su Empresa Transportadora.
- Los conductores que no lleven pasajeros a bordo, podrán estacionar su vehículo en Plataforma de Reserva para esperar la asignación de su respectivo despacho.
- El tiempo de estacionamiento actual de los vehículos en el patio operativo es de máximo dos (2) horas, pasado este tiempo, el Sistema de Información Tecnológico de la Terminal, comenzará a generar tiempo de permanencia.
- Para no generar tiempo de permanencia, el conductor puede retirar el vehículo de las instalaciones y esperar 30 minutos, para volver a ingresar a la Terminal.

12.4. EXPEDICIÓN DE TASAS DE USO Y PRUEBAS DE ALCOHOLIMETRIA

Para la expedición de la tasa de uso a los vehículos efectivamente despachados por las Empresas Transportadoras, el conductor autorizado debe cumplir personalmente con el siguiente procedimiento:

- Entregará la planilla de despacho sistematizada al Auxiliar de Recaudo, quien verifica y valida los datos contenidos en el documento: fecha y hora vigentes, numero de consecutivo, placa del vehículo, empresa transportadora, identificación del conductor, destino y si la planilla es en origen o en tránsito.
- La planilla de despacho sistematizada debe estar diligenciada completamente, ser legible, sin enmendaduras o tachones. En caso contrario, será devuelta al conductor inmediatamente para que su Empresa Transportadora la corrija.
- En caso de que la información de la planilla de despacho sistematizada no coincida con la información registrada en el Sistema de Información Tecnológico de la Terminal, será devuelta al conductor inmediatamente para que su Empresa Transportadora la corrija.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- En caso de que la Empresa Transportadora presente fallas en la expedición de planillas sistematizadas, los conductores podrán presentar planillas manuales, previa solicitud formal a la Terminal de Transporte a través de mensaje de texto al celular corporativo, detallando el motivo de la solicitud y los datos del vehículo, conductor y destino.
- El conductor debe informar su nombre completo y número de cedula al Auxiliar de Recaudo.
- Si todos los datos informados coinciden, el conductor ubicará en forma recta el dedo índice de su mano derecha o el dedo de la mano que previamente registró en el lector de huella digital. En caso de que se presente un error, el conductor seguirá las instrucciones del Auxiliar de Recaudo para registrar nuevamente su huella.
- En caso de que el conductor requiera la expedición de tasa de uso en tránsito, debe presentar al Auxiliar de Recaudo el documento tasa de uso de la Terminal de origen, validando: fecha y hora vigentes, numero de consecutivo, placa del vehículo, empresa transportadora, nombre del conductor y destino. Este documento debe estar completo, vigente y legible.

En caso de que el conductor no presente la tasa de uso de la Terminal de origen, se le expedirá tasa de uso en origen.

- El conductor le entrega el dinero al Auxiliar de Recaudo por los conceptos generados en la expedición de la tasa de uso.
- En caso de que el vehículo haya generado permanencia, solo se permitirá por una sola vez la postergación de este pago.
- Para la expedición de tasas de uso, pruebas de alcoholimetría, anuncios, permanencias, entre otros por el sistema de cupos, la Empresa Transportadora consigna los dineros previamente a la cuenta establecida por la Terminal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- El conductor recibe dos (2) copias del documento tasa de uso.
- El conductor se dirige a realizarse la prueba de alcoholimetría en el punto de atención designado por la Terminal, en cumplimiento al Programa de Seguridad Vial.
- El conductor antes de llegar a la Caseta de Control de Salida Vehicular, debe verificar que los datos impresos en el comprobante de la tasa de uso y prueba de alcoholimetría coincidan en su totalidad, si observa algún error, debe retornar a la Oficina de Recaudo y/o de Prueba de Alcoholimetría, según sea el caso.
- En caso de que el Auxiliar de Caseta de Ingreso Vehicular, por error u omisión no logre registrar el ingreso del vehículo, el Auxiliar de Recaudo, solicitará apoyo al Supervisor o quien haga sus veces, para verificar que el vehículo se encuentre dentro del área operativa y de esta forma registrar la placa del vehículo, municipio de origen y número de pasajeros que trajo a bordo.

Si el vehículo no se encuentra dentro del área operativa, no se podrá expedir la tasa de uso.

- Solo se anularán tasas de uso por vehículos que se encuentren varados por fallas mecánicas, hecho que será debidamente comprobado por el Supervisor o quien haga sus veces.
- La Empresa Transportadora solicitará por escrito a la Terminal, la anulación de la tasa de uso por el vehículo que presente fallas mecánicas, que no le permita salir de viaje el mismo día. La solicitud se debe realizar antes de los periodos de cierre de turnos, después de este tiempo, no se anularán tasas de uso, sin excepción.
- Para el caso de los conductores que tengan un resultado positivo en la prueba de alcoholimetría, no se anula la tasa de uso.
- No se expedirá tasa de uso si el conductor presenta planilla de viaje ocasional.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Se podrán anular permanencias, previa solicitud por escrito de la Empresa Transportadora y solo por motivo de vehículos varados, lo cual debe ser verificado por la Terminal.
- La expedición de tasas de uso y pruebas de alcoholimetría tienen vigencia de una hora después de expedidas.
- La Empresa Transportadora solicitará por escrito la convalidación de una tasa de uso, únicamente por los siguientes motivos: vehículo varado por falla mecánica comprobado por la Terminal o por vía bloqueada confirmada por las autoridades.
- Las tasas de uso convalidadas a una hora posterior a su expedición, no deben exceder el día en que fueron expedidas inicialmente. En caso contrario la Empresa Transportadora debe solicitar la expedición de una nueva tasa de uso y prueba de alcoholimetría, equivalente a la que expiró.

Las tasas de uso convalidadas continúan con las mismas características con que inicialmente fueron expedidas.

Para hacer efectiva la tasa de uso convalidada, el conductor dejará los documentos tasa de uso y prueba de alcoholimetría en la Oficina de Recaudo, una vez retorne, reclamará el documento en el mismo punto con la fijación del sello de convalidación y el visto bueno del Supervisor o quien haga sus veces.

El conductor deberá realizarse una nueva prueba de alcoholimetría para poder salir de viaje.

- Las Empresas Transportadoras que realicen convenios con vehículos propios de servicio especial o con vehículos de empresas de servicio especial, para la prestación del servicio en las temporadas altas o puentes festivos, deben cumplir con los lineamientos de la normatividad correspondiente y las placas de los vehículos deben estar registradas en el listado emitido por la Superintendencia de Transporte para cada temporada.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

La Terminal verifica y valida las placas de los vehículos y destinos autorizados, en el enlace de la página web de la Superintendencia de Transporte, para la respectiva expedición de las tasas de uso y pruebas de alcoholimetría.

- Los conductores podrán realizarse pruebas de alcoholimetría preliminares.
- Si la prueba de alcoholimetría preliminar tuvo un resultado positivo, el conductor no tienen permitido salir de las instalaciones de la Terminal, conduciendo un vehículo.
- Los conductores con resultado positivo en su prueba de alcoholimetría, no tienen permitido salir conduciendo de las instalaciones de la Terminal.

12.5. ABORDAJE DE PASAJEROS Y EQUIPAJES.

- El conductor debe estacionar correctamente su vehículo en la rampa designada y permitir el abordaje inmediato, organizado y seguro de los pasajeros.
- El conductor debe verificar que todos los pasajeros al abordar el vehículo, tengan su respectivo tiquete de viaje, cuyo destino registrado debe coincidir con el de la Tasa de Uso.
- El conductor es el responsable del abordaje de los equipajes de los pasajeros.
- El conductor debe recibir los equipajes de sus pasajeros, en las salas de espera o salas VIP previo a su abordaje. No se permite que el conductor o su ayudante le reciba el equipaje a sus pasajeros en la plataforma de abordaje.
- El conductor, ayudante y demás empleados de las Empresas Transportadoras, deben darle prioridad a los pasajeros que se encuentren en el procedimiento de acceso a las plataformas de abordaje.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- El conductor no debe permitir que los pasajeros esperen el vehículo en la plataforma de abordaje.
- El conductor debe asegurarse que todos los pasajeros estén debidamente sentados y la puerta del vehículo completamente cerrada, antes de iniciar la marcha del mismo.
- El conductor no debe permitir que los pasajeros transiten en las plataformas de abordaje y por las áreas operativas.
- El conductor debe conocer y cumplir los procedimientos contemplados en la Cartilla de Derechos y Deberes de Usuarios, expedida por la SuperTransporte, relacionados con: el transporte de menores de edad, tiquetes de viajes, equipajes y mascotas o animales de compañía.
- El conductor tiene prohibido presentarse con sobrecupo en la caseta de control de salida vehicular.
- El conductor tiene prohibido el ingreso y permanencia de vendedores ambulantes, revoleadores o personas no autorizadas, al interior del vehículo.
- Los conductores tienen prohibido bloquear la salida de los vehículos.
- El conductor podrá realizar transbordo de pasajeros a otro vehículo, en la plataforma de abordaje con los vehículos estacionados en las rampas respectivas, previo informe del procedimiento a la Terminal.
- El conductor debe estacionarse en una rampa disponible para el abordaje seguro de los pasajeros que no alcancen a abordar, antes de que el vehículo haya iniciado la marcha.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

En caso de que el vehículo se encuentre en la caseta de salida, el conductor será informado por el Auxiliar Operativo, con el fin de que retorne al área operativa por la caseta de control de ingreso vehicular, para recoger al pasajero.

- El conductor realizará el transbordo seguro de los pasajeros hacia otro vehículo designado, en caso de que su vehículo presente fallas mecánicas o tenga un accidente de tránsito dentro del área operativa, que no le permita su salida de viaje.
- El conductor que requiera el servicio de silla de ruedas para alguno de sus pasajeros, lo solicitará a los Auxiliares Operativos. Una vez prestado el servicio la devolverá al Auxiliar Operativo más cercano.
- El conductor debe acatar las instrucciones de Seguridad Vial de la Terminal y/o de la Policía, en caso de que se requiera que los pasajeros descendan del vehículo por situaciones de emergencia, congestión vehicular o accidentes de tránsito.
- Los conductores deben cumplir con el Plan Estratégico de Seguridad Vial de su Empresa Transportadora y de la Terminal de Transporte de Montería.

12.6. SALIDA DE VEHICULOS

Una vez el vehículo autorizado llega a la Caseta de Control de Salida Vehicular:

- El conductor entrega los documentos Tasa de Uso y Prueba de Alcohometría, al Auxiliar de Caseta de Control de Salida Vehicular, quien verifica que los datos registrados en ambos documentos coincidan entre ellos y con la placa del vehículo, validando además el tiempo de expedición de los documentos tasa de uso y prueba de alcohometría, el cual no debe ser mayor a media hora.

El resultado de la prueba de alcohometría que presente el conductor para salir de viaje, debe ser de 0.0 g/l, es decir con resultado negativo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- En caso de que el conductor presente los documentos: con inconsistencias, que incumpla su vigencia o el tiempo de convalidación de la tasa de uso, debe acatar las instrucciones del Auxiliar Operativo, retrocediendo el vehículo y estacionándolo en un sitio seguro.

Posteriormente debe dirigirse a corregir la inconsistencia, en la Oficina de Recaudo o de Pruebas de Alcoholimetría y realizar las gestiones respectivas con su Empresa Transportadora.

El conductor solo podrá salir de viaje, después que resuelva satisfactoriamente las inconsistencias evidenciadas en los documentos.

- El conductor informa al Auxiliar de Caseta de Control de Salida Vehicular, el número de pasajeros que lleva a bordo del vehículo, el cual registra en el Sistema de Información Tecnológico de la Terminal.
- Cuando un conductor presente prueba de alcoholimetría positiva o no se encuentre apto para conducir, la Empresa Transportadora deberá reemplazarlo inmediatamente.

El conductor de reemplazo debe cumplir con el procedimiento establecido, para la salida de viaje del vehículo.

- El Auxiliar Operativo devuelve los documentos al conductor, quien debe verificarlos antes de salir de la Terminal.

No se permite que el conductor deje los documentos en la Caseta de Control de Salida Vehicular.

En caso de que el conductor salga dejando los documentos respectivos en la Caseta de Control de Salida Vehicular, la Terminal le informará inmediatamente a su Empresa Transportadora.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Si un conductor sale despachado evadiendo la Tasa de Uso y la Prueba de Alcoholimetría, la Terminal le informará inmediatamente a la Empresa Transportadora y a la Policía de Tránsito. El conductor a su regreso a la Terminal, deberá pagar la Tasa de Uso que evadió.
- Si el conductor no detiene la marcha del vehículo en la Caseta de Control de Salida Vehicular, evadiendo el debido procedimiento, a su regreso a las instalaciones se le informará el valor que debe pagar por el tiempo de permanencia generado por el sistema, mientras se verificaba y validaba la información.
- Si el conductor no ha sido despachado por su Empresa Transportadora, no debe llevar pasajeros a bordo, informándole al Auxiliar Operativo que no va de viaje.
- El conductor que se presente en la Caseta de Control de Salida Vehicular con sobrecupo, será devuelto. Por lo tanto, estacionará el vehículo en una plataforma disponible, con el fin de que los pasajeros que van de más, desciendan en forma ordenada y segura.

La Empresa Transportadora debe garantizar que, a los pasajeros que descendieron del vehículo por sobrecupo, se les cumplan las condiciones de viaje que contrataron inicialmente.

- Los vehículos cuyo destino tengan una duración de viaje de más de ocho (8) horas, el conductor debe presentar dos pruebas de alcoholimetría, la suya y la de su conductor relevo o segundo conductor.

En caso de que el segundo conductor no vaya a bordo del vehículo, la Empresa Transportadora debe presentar al Auxiliar Operativo el documento formal, por medio del cual la Empresa Transportadora, certifica el cumplimiento de la estrategia establecida en la normatividad vigente.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

En caso de que uno de los dos conductores asignados a una ruta de más de ocho (8) horas resulte positivo en la prueba de alcoholimetría, no podrá salir a bordo del vehículo, por lo que la Empresa Transportadora deberá asignar otro conductor o cumplir con la estrategia establecida en la normatividad vigente.

El Auxiliar Operativo no permitirá la salida del vehículo, hasta que se resuelva satisfactoriamente la novedad.

- 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.
- 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.

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

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

13. SERVICIOS.

A continuación, se relacionan los servicios que presta la Terminal de Transporte de Montería a las Empresas Transportadoras y usuarios en general.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.1. PROGRAMA DE SEGURIDAD

- La Terminal de Transporte tiene un convenio colaboración vigente con el Consorcio Aditt-Asotrans, para la ejecución del Programa de Seguridad, en el cual se realizan las actividades de: Pruebas de Alcoholimetría, Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física – EMGAF, campañas de prevención relacionadas con la seguridad vial y demás actividades complementarias a los conductores que están próximos a ser despachados.
- La Terminal de Transporte dispone de un área suficiente dentro de sus instalaciones físicas para poner en funcionamiento el consultorio donde se efectuará la práctica de la Prueba de Alcoholimetría y los Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física (EMGAF), a los conductores de las Empresas Transportadoras
- La práctica de las Pruebas de Alcoholimetría, Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física – EMGAF, son realizadas dentro de las instalaciones de la Terminal, por personal competente, contratado por el Consorcio Aditt-Asotrans.
- Las Pruebas de Alcoholimetría se practican al total de los conductores próximos a ser despachados a sus respectivos destinos autorizados, así como, a los conductores relevos o segundo conductor de las rutas de más de ocho (8) horas en cumplimiento a la normatividad vigente
- El pago de la Prueba de Alcoholimetría lo realizan las Empresas Transportadoras en la Oficina de Recaudo al momento de la expedición de tasa de uso.
- Los equipos para la realización de las Pruebas de Alcoholimetrías son sometidos a procesos de calibración periódicos, realizados y certificados por laboratorios acreditados, con el fin de garantizar su medición efectiva. Los certificados de calibración son verificados periódicamente por la Terminal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.2. SALÓN DE CONDUCTORES

La Terminal de Transporte dispone de un área exclusiva, accesible, confortable y segura, para el descanso, alimentación, esparcimiento y actividades de aseo e higiene de los conductores.

- Los conductores deben hacer uso responsable de la dotación y servicios del salón de conductores.
- Los conductores deben mantener buenas prácticas de convivencia, de moral y buenas costumbres en el salón de conductores.
- El salón de conductores cuenta con una Sala VIP especialmente dotada, para el descanso exclusivo de los conductores.
- Todos los conductores que hagan uso de este espacio deben cumplir el Reglamento del Salón de Conductores, el cual se encuentra publicado en un lugar visible en su interior.

13.3. ENCOMIENDAS

- A las Empresas Transportadoras que tengan locales para el servicio de encomiendas en las instalaciones de la Terminal, se les permitirá el ingreso de sus vehículos al área operativa.

En caso que la Empresa Transportadora que tenga el local para el servicio de encomiendas, contrate vehículos particulares, debe solicitar con anticipación y por escrito a la Dirección Operativa de la Terminal, su ingreso al área operativa, aportando copia de los documentos vigentes tanto del vehículo, así como la licencia de conducción y copia del pago vigente de la Seguridad Social Integral del conductor y su ayudante.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Las Empresas Transportadoras que tengan locales para el servicio de encomiendas, deben cumplir con el Plan Estratégico de Seguridad Vial propio y de la Terminal.
- Los vehículos autorizados para cargar o descargar encomiendas, deben ser estacionados exclusivamente en el área destinada y señalizada para esta actividad.
- Las Empresas Transportadoras deben velar por el correcto estacionamiento de los vehículos de encomiendas, así como, el cargue y descargue de estas en la plataforma asignada.
- Las Empresas Transportadoras deben velar para que las personas autorizadas para el cargue y descargue de encomiendas, cumplan con las recomendaciones de seguridad establecidas por la Terminal.
- Las Empresas Transportadoras no deben obstruir con encomiendas las distintas plataformas.
- Las Empresas Transportadoras no deben dejar las encomiendas abandonadas en ningún área de las instalaciones. La Terminal no se hace responsable por la pérdida o deterioro de las encomiendas abandonadas.
- Las Empresas Transportadoras son las responsables de las encomiendas que reciban y transporten por medio de su parque automotor.
- La Terminal de Transporte de Montería no se hace responsable del servicio de encomiendas, recibidas o transportadas por las Empresas Transportadoras.
- El vehículo utilizado para cargue o descargue de encomiendas, no debe permanecer dentro de las instalaciones por más de una (1) hora.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.4. PUNTO DE INFORMACIÓN.

La Terminal de Transporte dispone de un punto accesible y debidamente señalizado, para la atención y orientación de los usuarios, el cual se encuentra ubicado en la Entrada Principal frente a la Plazoleta de Comidas.

- Desde el Punto de Información el personal operativo orienta a los usuarios de forma oportuna, amable y veraz, sobre los servicios de transporte y los servicios que funcionan dentro de las instalaciones, así como, información de hoteles, sitios de interés y Turismo de Montería y Córdoba
- El personal operativo que presta servicio en el Punto de Información, está plenamente capacitado y entrenado para guiar y asistir a los usuarios con algún tipo de discapacidad.
- En el Punto de Información los usuarios tienen acceso, sin intermediarios, al Kiosco Digital, un Servicio de Información Tecnológico, desde el cual pueden registrar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y comprar Tiquetes de Viaje Virtuales.

Desde el Punto de Información la Terminal presta el servicio de:

- Atención al Usuario a través de su línea telefónica fija, línea móvil y mensajes de texto las 24 horas todos los días.
- Anuncios por el Sistema de Altavoces de: Llegada y Salida de Vehículos, servicio de Carros Equipajeros, ubicación de personas, entre otros.

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

La Terminal de Transporte dispone de una oficina accesible, para la atención y orientación de los Transportadores y Usuarios, la cual se encuentra ubicada en el primer piso en la taquilla No. 13B.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- En esta oficina se gestionan solicitudes de las Empresas Transportadoras y de usuarios en general, relacionadas con la prestación del servicio de Transporte Terrestre por Carretera.
- En esta oficina por medio del Sistema de Información Tecnológica de la Terminal, se ingresa y actualiza información de los conductores y vehículos de las Empresas Transportadoras.

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

La Terminal cuenta con un Protocolo de Guía y Asistencia a Personas con Discapacidad y un Protocolo de Asistencia para la Compra de Tiquetes, los cuales contienen los procedimientos para la guía y atención de usuarios con discapacidad, tales como: visual o baja visión, física, auditiva o hipoacusia, cognitiva o intelectual, mental, múltiple, sordoceguera.

- La Terminal incluye dentro de su Cronograma Anual de formación, la capacitación, entrenamiento y actualización a todos sus empleados y personas encargadas de la prestación de servicios conexos, vigilancia y seguridad, para la Guía y Asistencia a Personas con Discapacidad y el Protocolo de Asistencia para la Compra de Tiquetes.
- La Terminal cuenta con recursos físicos para la accesibilidad de personas con discapacidad en sus instalaciones, tales como: módulos y/o baldosas podotáctiles, pompeyano, 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, muletas, entre otros.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.7. SERVICIO DE SILLA DE RUEDAS GRATUITO.

La Terminal de Transporte presta el servicio de silla de ruedas gratuito a los usuarios que lo necesiten, para su desplazamiento cómodo y seguro al interior de las instalaciones.

- Las sillas de ruedas se encuentran ubicadas en distintos lugares estratégicos de la Terminal, con el fin de facilitar su disponibilidad a los usuarios.
- El personal operativo y las personas encargadas de la prestación de servicios conexos, vigilancia y seguridad, se encuentran debidamente capacitados y entrenados para prestar el servicio de silla de ruedas a los usuarios que la necesiten.
- Las sillas de ruedas no podrán ser retiradas de las instalaciones ni utilizadas para fines distintos a lo descrito en el presente manual.

13.8. BAHIA Y ACOPIO DE TAXIS.

La Terminal cuenta con un área debidamente señalizada y demarcada, destinada al estacionamiento y transito ordenado de los vehículos tipo taxi, cuyos conductores libre y voluntariamente ingresan a prestar el servicio a los usuarios.

- 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.
- El reglamento que contempla la operación y prestación del servicio de transporte prestado en esta bahía, se estableció bajo los criterios de cumplimiento de las normas vigentes.
- La inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio, está a cargo de la Alcaldía Municipal de Montería.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.9. ZONA DE ESTACIONAMIENTO DE BUSES URBANOS.

Es un área debidamente señalizada y demarcada, para el abordaje y descenso accesible, cómodo y seguro de los usuarios de este servicio.

- La ruta actual que presta la empresa del servicio de buses urbano, conecta a los usuarios de la Terminal con el centro de Montería y el aeropuerto.
- La inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio, está a cargo de la Alcaldía Municipal de Montería.

13.10. ZONA DE ESTACIONAMIENTO ESPECIAL

Es un área ubicada sobre la vía de circulación cerca a las puertas de acceso, debidamente demarcada y señalizada verticalmente con el logo de accesibilidad.

- Esta área cuenta con las condiciones seguras para el abordaje y descenso de personas con discapacidad, la cual no cuenta con barreras físicas que impiden el libre y seguro tránsito de los usuarios.
- Esta área es de uso exclusivo para personas con discapacidad.

13.11. PARQUEADERO DE VEHICULOS PARTICULARES.

En un área ubicada sobre la vía de circulación cerca a las puertas de acceso, en la cual se presta el servicio de estacionamiento de vehículos particulares.

- Esta área cuenta con espacios de estacionamiento accesibles, debidamente señalizada y dotada con los elementos necesarios para la comodidad y seguridad del usuario.
- Esta área dispone de un circuito cerrado de televisión, para la seguridad de usuarios y vehículos estacionados.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- El servicio de parqueadero es de 24 horas todos los días del año.
- El cumplimiento en la prestación del servicio lo verifica la Terminal de Transporte.
- Los usuarios del servicio de parqueadero deben cumplir con el reglamento establecido para su correcto uso.
- Al interior de las instalaciones del parqueadero, no se permite:
 - La permanencia de personas diferentes a los empleados del mismo.
 - Lavado, brillo y reparaciones mecánicas a los vehículos.
 - La prestación de servicio de transporte público de pasajeros por carretera, especial, individual o mixto.
 - El almacenamiento de elementos, equipos, sustancias u otros determinados por las autoridades competentes como ilegales y/o perjudiciales.
- La inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio, está a cargo de la Alcaldía Municipal de Montería.

13.12. BATERIAS SANITARIAS.

Se encuentran ubicadas en el primer piso de las instalaciones, en condiciones de accesibilidad, comodidad, seguridad, aseo e higiene para los usuarios, distribuidas así:

- Bateria No. 1: Contigua al local No. 4, frente al pasillo de circulación del área departamental.
- Bateria No. 2: Contigua al local No. 78, frente a la vía de circulación y el parqueadero de vehículos particulares,

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Batería No. 3: Contigua al área de primeros auxilios, frente al local No. 53 ubicado en al área municipal.
- Todas las Baterías Sanitarias están dotadas de: Sanitarios, Orinales, Lavamanos, Cambiadores de Pañales, Secadores Eléctricos de Manos y Dispensadores de Papel Higiénico y Jabón, además de contar con Sensores Electrónicos, que registran el ingreso y salida de los usuarios.
- El servicio de batería sanitaria es de 24 horas todos los días del año.
- El cumplimiento de la prestación de este servicio, lo verifica la Terminal de Transporte.

13.13. CARROS 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:

- Las personas encargadas de prestar este servicio, están debidamente capacitadas y entrenadas, y para su identificación se encuentran uniformadas y carnetizadas.
- Los carros equipajeros con que se presta el servicio, están en óptimas condiciones de presentación, funcionamiento y aseo.
- El servicio de carros equipajeros es de 24 horas todos los días del año.
- El cumplimiento de la prestación de este servicio, lo verifica la Terminal de Transporte.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.14. GUARDA EQUIPAJES.

Es el lugar destinado exclusivamente para prestar el servicio de almacenamiento temporal de las pertenencias de los pasajeros. Se encuentra ubicado contiguo a la Oficina de Administración del Edificio de Propiedad Horizontal.

- El lugar para la prestación del servicio de Guarda Equipaje se encuentra dotado con todos los elementos necesarios para el almacenamiento seguro de las pertenencias de los usuarios.
- El servicio de Guarda Equipajes se presta las 24 horas todos los días del año.
- Queda prohibido guardar equipajes que contengan elementos que representen peligro para los usuarios y las instalaciones, tales como, armas, elementos cortopunzantes, ácidos, químicos, pólvora, explosivos, y cualquier elemento o sustancia ilegal.

El mismo tratamiento tendrán los perecederos que con el tiempo puedan descomponerse.

- El cumplimiento de la prestación de este servicio, lo verifica la Terminal de Transporte.

13.15. ESTACIÓN DE POLICÍA.

La Terminal de Transporte cuenta con una Estación, dotada con los elementos necesarios para la prestación del servicio de Policía Nacional en las instalaciones.

La Estación de Policía se encuentra ubicada en el primer piso, al lado de Primeros Auxilios.

- La Estación presta servicios las 24 horas todos los días.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- La Policía Adscrita a la Estación de la Terminal, tiene como finalidad prevenir delitos y contravenciones, atender los requerimientos que en materia de seguridad se presenten en las instalaciones, mediante el empleo eficiente y oportuno de los elementos y medios tecnológicos disponibles.
- La Policía Adscrita a la Estación de la Terminal, cumple y hace cumplir el Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana al interior de las instalaciones.

13.16. VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

La Terminal cuenta con un servicio de vigilancia y seguridad privada, el cual es prestado por una empresa debidamente autorizada.

El servicio de Vigilancia y Seguridad Privada de la Terminal tiene como finalidad disminuir y prevenir situaciones que afecten la seguridad y tranquilidad de propios y usuarios.

- El servicio de vigilancia y seguridad privada es prestado las 24 horas, todos los días del año.
- El cumplimiento de la prestación de este servicio, lo verifica la Terminal de Transporte.

13.17. SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS.

La Terminal cuenta con un servicio de Primeros Auxilios para la asistencia inmediata a los usuarios que lo requieran, previo a la llegada del personal médico especializado.

- El servicio de Primeros Auxilios tiene disponible un área ubicada en el pasillo municipal frente al local 53, contiguo al CAI de la Policía, hacia donde se pueden trasladar los usuarios que lo requieran.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- El área para Primeros Auxilios se encuentra debidamente dotada con todos los elementos y equipos necesarios para la prestación del servicio.
- Todo el personal de la Terminal de Transporte se encuentra debidamente capacitado y entrenado para la prestación de los Primeros Auxilios a los usuarios que lo necesiten.

13.18. SERVICIO DE AMBULANCIA.

La Terminal tiene contratado el servicio de ambulancia con una empresa autorizada, para el traslado oportuno y seguro de usuarios que necesiten atención médica especializada.

El servicio de ambulancia está disponible las 24 horas todos los días del año.

13.19. AUDITORIO.

Área ubicada en el primer piso contigua a los locales de encomiendas, especialmente acondicionada, accesible, señalizada y dotada para la realización de eventos, capacitaciones, conferencias, talleres, entre otros, para uso de la Terminal y de terceros.

13.20. PANTALLAS INFORMATIVAS.

La Terminal cuenta con varios monitores electrónicos ubicados estratégicamente en las instalaciones, con el fin de que los usuarios puedan estar informados de: la llegada y salida de viaje de los vehículos de las Empresas Transportadoras, las campañas de promoción del servicio de transporte legal, campañas de seguridad para los usuarios y pasajeros, entre otros.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

13.21. PAGINA WEB.

La Terminal de Transporte cuenta con una página web accesible donde los usuarios pueden estar informados de los siguientes servicios:

- Información sobre los destinos de las Empresas Transportadoras.
- Números de contacto de las Empresas Transportadoras.
- Compra de tiquetes online a través de la aplicación RedBus.
- Alquiler de Espacios.
- Recepción, consulta y seguimiento de PQRS.
- Enlace con las páginas web de las Autoridades de Tránsito y Transporte, entre otras.
- Consulta de documentos de interés para los usuarios.
- Números de contacto de la Terminal.
- Enlace con las Redes Sociales de la Terminal.
- Los usuarios pueden acceder a la página web de la Terminal, a través del siguiente link: www.terminaldemonteria.com
- La versión actualizada del presente Manual Operativo, se encuentra disponible para su consulta en la página web de la Terminal.

13.22. REDES SOCIALES.

La Terminal de Transporte cuenta con Redes Sociales, 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.

- Las redes sociales actuales de la Terminal son:
 - Facebook: Terminal de Transporte de Montería S.A

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Instagram: termimontería.
- X: termimontería.

13.23. PBX, TELEFONIA MOVIL Y WHATSAPP.

Servicio disponible para la atención de las necesidades de información de los usuarios sobre las Empresas Transportadoras y los servicios de la Terminal, así:

- PBX: 6047849003 – Extensión 117
- Móvil y WhatsApp: 3187445694 – 24 horas todos los días

14. PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL – PESV

La Terminal de Transporte de Montería diseñó e implementó su Plan Estratégico de Seguridad vial, acorde a los requisitos de la Resolución 40595 del 12 de julio de 2022, expedida por el Ministerio de Transporte.

De conformidad con lo establecido en el PESV de la Terminal, las Empresas Transportadoras deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- Enviar a la Terminal una copia en medio digital, de su Plan Estratégico de Seguridad Vial vigente.
- Mantener actualizada la documentación legal exigible de los vehículos, tales como: Seguro Obligatorio Contra Accidentes de Tránsito – SOAT y Certificado Técnico-Mecánico y de Gases.
- Mantener actualizada la documentación legal exigible de los conductores, tales como: Seguridad Social Integral y Licencia de Conducción vigente acorde al tipo de vehículo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Mantener al día los pagos de los aportes a la Seguridad Social Integral de todos sus empleados y enviar mensualmente copia de las planillas a la Dirección Operativa de la Terminal.
- Para realizar actividades distintas a las operaciones vehiculares diarias en las instalaciones de la Terminal, la Empresa Transportadora solicitará autorización por escrito a la Dirección Operativa, detallando: nombre completo de las personas responsables, fecha y hora de inicio y finalización y descripción detallada de las actividades, anexando la planilla de aportes vigentes al Sistema de Seguridad Social Integral.

La Empresa Transportadora esperará autorización por parte de la Terminal para realizar las actividades y deberá cumplir las recomendaciones de seguridad dadas.

- Para ingresar y permanecer en las áreas operativas, los empleados y contratistas de las Empresas Transportadoras deben: portar adecuada y permanentemente Chaleco Reflectivo y demás Elementos de Protección Personal, suministrados por la Empresa Transportadora y pertinentes a la actividad que van a desarrollar.
- Respetar y cumplir con las señales de tránsito existentes en las instalaciones y en el patio operativo.
- Respetar y cumplir con la demarcación existente en las instalaciones y en el patio operativo.
- Prohibido transitar en contravía dentro de las instalaciones y en el patio operativo.
- Exigir a los conductores la práctica de la prueba de alcoholimetría previo a cada despacho.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Prohibir a los conductores que ingresen a las instalaciones de la Terminal, en estado de embriaguez y/o bajo los efectos de sustancias alucinógenas o psicoactivas.
- Cumplir con los límites de velocidad dentro de las instalaciones y en el patio operativo, establecidos en la señalización de la Terminal.
- Evitar el uso de dispositivos generadores de distracción, tales como: móviles, audífonos o auriculares, entre otros.
- La Empresas Transportadoras deben sujetarse a las actualizaciones del Plan Estratégico de Seguridad vial de la Terminal.

EMERGENCIAS POR ACCIDENTES VIALES

- Ante la ocurrencia de Siniestros Viales en las instalaciones y patio operativo de la Terminal, tales como, choques, volcamientos, atropellamientos, incendios, con o sin heridos, entre otros, las Empresas Transportadoras informarán inmediatamente al Auxiliar Operativo más cercano, con el fin de activar el Plan de Emergencias, para la atención de Accidentes Viales.
- De acuerdo a la Resolución 2283 de 2023, cuando se presenten Siniestros Viales en los cuales no surjan lesiones a personas, los implicados deben solucionar pacíficamente, estableciendo una conciliación o acuerdo entre las partes, por lo que no será necesario esperar la presencia de un Policía de Tránsito.

En caso de no llegar a un acuerdo y el accidente impida la movilidad de los demás vehículos o el bloqueo de una vía, los implicados estarán expuestos a las multas o sanciones por parte de la autoridad correspondiente.

En caso de presentarse Accidentes Viales en las instalaciones de la Terminal, en la cual se presenten lesiones a personas, la Terminal pondrá en marcha su Plan de Emergencia e informará a las Autoridades de Transito.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

15. PLAN DE EMERGENCIAS

La Terminal de Transporte tiene establecido un plan de emergencias integrado, para actuar de manera segura ante la posible ocurrencia de emergencias de tipo ambiental, vial y de seguridad, en las instalaciones de la Terminal.

La Brigada de Emergencias se encuentra conformado por el Líder de Emergencia y brigadistas de Primeros Auxilios, Evacuación y Contra Incendio, los cuales están debidamente capacitados y entrenados.

La brigada está organizada de la siguiente manera:



15.1. RECURSOS

Para la atención de emergencias, la Terminal tiene disponible los siguientes recursos:

- Puntos de encuentro: Puntos ubicados estratégicamente en diferentes áreas de la Terminal, debidamente señalizados.
- Señalización de emergencia: Se cuenta con señalización de emergencia, tales como rutas de evacuación y salidas de emergencia, distribuidos en todas las áreas operativas y comunes de la Terminal.
- Planos de evacuación: Se cuenta con planos de evacuación ubicados en áreas operativas y comunes, para orientar a las personas sobre las rutas de evacuación, puntos de encuentro y la ubicación de los demás elementos de emergencia.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Extintores: Se cuenta con extintores de tipo multipropósito y de dióxido de carbono, los cuales se encuentran distribuidos en todas las áreas operativas y comunes de la Terminal, debidamente señalizados.
- Red contra incendio: Se cuenta con un Sistema de Red Contra Incendio que conecta con sus respectivos Gabinetes distribuidos en diferentes áreas operativas y comunes de la Terminal, estos constan de un hacha, una válvula, una llave, un extintor y una manguera de 30 metros de largo.
- Camillas de emergencia: Camillas portátiles, las cuales se encuentran distribuidas en todas las áreas operativas y áreas comunes de la Terminal, debidamente señalizados.
- Área de primeros auxilios: Área disponible dotada de todos los elementos necesarios, para la atención de primeros auxilios.

15.2. DIRECTRICES GENERALES.

- Conductores y demás personal de las empresas transportadoras, que observen la ocurrencia de una emergencia, informarán inmediatamente al Auxiliar Operativo de la Terminal más cercano, con el fin de activar el Plan de Emergencias.
- Es obligatorio para las Empresas Transportadoras, dar aviso oportuno a la Terminal, en caso de presentarse una emergencia por incendio, evacuación de las instalaciones o atención en primeros auxilios, con el fin de activar el plan de emergencias.
- Implementar en las áreas de uso exclusivo de las Empresas Transportadoras, un Plan de Emergencia y Evacuación, alineado con el Plan de Emergencias de la Terminal y dotarlas de los elementos necesarios para la atención de emergencias, tales como extintores, botiquín, entre otros, los cuales deben estar vigentes.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

16. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

16.1. DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

- El usuario tiene la libertad de elegir el servicio de transporte de su preferencia dentro de las opciones disponibles, sin que existan obstrucciones en su decisión.
- El usuario no debe comprar tiquetes ofrecidos o promocionados por pregoneros o vendedores informales, que los ofrecen por fuera de las taquillas autorizadas para la venta.
- Dentro de la Terminal de Transporte de Montería está prohibido promover la venta de tiquetes mediante pregoneo a viva voz, con ayudas sonoras o empleando sistemas o mecanismos que restrinjan la libertad de los usuarios de elegir la empresa con la cual desea viajar.

16.2. DERECHO A SER TRANSPORTADO EN CONDICIONES DE CALIDAD

- El usuario tiene derecho a recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas, y las inherentes al servicio que adquirió.
- El usuario tiene derecho a recibir su servicio en los horarios, itinerarios y términos pactados.
- El usuario tiene derecho a ser conducido sano y salvo al lugar de destino.
- El usuario tiene el deber de observar las características y condiciones del servicio que va a tomar, pues esto influye directamente en la percepción de calidad.

16.3. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN

La información que la Empresa Transportadora le brinde a los usuarios deberá ser:

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Completa:** El usuario debe conocer todas las condiciones del servicio.
- **Veraz:** La información suministrada al usuario debe ser conforme con las características y condiciones del servicio.
- **Transparente:** La información deberá ser transmitida de manera tal que no deje dudas o resulte ambigua.
- **Oportuna:** La información debe ser otorgada de forma previa a la decisión de compra o cuando sea solicitada por el usuario.
- **Verificable:** Debe existir constancia de lo informado al usuario para que pueda ser consultado.
- **Comprensible:** La información debe ser otorgada en idioma castellano y en términos que puedan ser entendidos por cualquier persona.
- **Precisa:** La información debe estar relacionada con el servicio que se solicita.
- **Idónea:** La información debe dar respuesta a las necesidades del usuario.

El usuario tiene derecho a que se le informe sobre:

- El medio de transporte que es ofrecido.
- La identidad de la empresa de transporte: su nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
- El precio total del servicio incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario para adquirirlo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- 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.

Los usuarios tienen el deber de 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 mascota.

16.4. DERECHO A RECIBIR PROTECCIÓN CONTRA PUBLICIDAD ENGAÑOSA

- Los usuarios tienen derecho a que la publicidad sea cierta, de tal forma que no los induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.
- En caso de que la publicidad lleve consigo una promoción o la oferta sea pública, se deben señalar las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder al ofrecimiento temporal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Los usuarios deben consultar el número de sillas disponibles en la promoción, y los términos y condiciones que aplican a la oferta.

16.5. DERECHO A SER TRATADO EN CONDICIONES DE IGUALDAD

- Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria por razones de: género, raza, etnia, discapacidad o cualquier otra condición particular, antes, durante y después de la prestación del servicio público de transporte.
- Los usuarios deberán informar a la Empresa Transportadora si tienen alguna situación especial, si es niño, niña o adolescente, si tiene alguna condición de discapacidad, si es un adulto mayor, si se encuentra en embarazo o si tiene alguna enfermedad. Lo anterior, para que la Empresa Transportadora le preste los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.
- Los usuarios deben respetar al personal de las Empresas Transportadoras y de las Terminales de Transporte.
- Los usuarios deben observar y cumplir las reglamentaciones impuestas por las Empresas Transportadoras, las Autoridades y la Terminales de Transporte.

16.6. DERECHO A RETRACTARSE

- Los usuarios tendrán derecho a retractarse de la compra, cuando adquieran sus servicios a través de métodos no tradicionales o a distancia (ventas por internet, servicio telefónico, entre otros). Al ejercerlo, resolverá el contrato de transporte y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado en su totalidad.
- El término para ejercer el retracto es de 5 días hábiles después de realizar la compra del tiquete.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- El usuario podrá ejercer su derecho a retracto siempre y cuando el servicio no haya comenzado a ejecutarse.

16.7. DERECHO A DESISTIR

- Los usuarios podrán desistir del servicio contratado con derecho a la devolución total o parcial del valor del pasaje. Hay ciudades que tienen costumbres registradas, por lo que de estas puede depender el tiempo de antelación con que se deba ejercer el derecho y el porcentaje de dinero a devolver.
- Esta facultad se ejerce a través del aviso a la Empresa Transportadora, de acuerdo con lo establecido en el contrato de transporte o la Ley.

16.8. DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL

- Cuando haya duda en la interpretación del contrato de transporte o las cláusulas resulten abusivas, el usuario tiene derecho a que se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.
- Los usuarios deben informarse y obrar siempre de buena fe frente al proveedor del servicio y frente a las autoridades.

16.9. DERECHO AL TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

- Los usuarios menores de edad tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto responsable y a ocupar un asiento.
- Si el usuario va a viajar con un menor de edad, debe adquirir un tiquete para el niño, niña o adolescente.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- Los pasajeros menores de edad podrán viajar sin la compañía de sus padres o un adulto responsable autorizado por sus padres y recomendados a la Empresa Transportadora.
- Cuando los menores de edad se transporten sin la compañía de un adulto, los padres o representantes legales deben dar cumplimiento a las condiciones señaladas por la Empresa Transportadora e indicar los datos personales de la persona autorizada para recibirlos en el lugar de destino.

16.10. DERECHO A TRANSPORTAR EQUIPAJE

- Los usuarios tienen derecho a transportar en el medio de transporte elegido, la cantidad de equipaje que haya indicado de forma previa a la Empresa Transportadora.
- Los usuarios deben informarse previamente sobre las condiciones de la Empresa Transportadora para el transporte de sus equipajes: número, dimensiones y el peso máximo permitido para el equipaje, así como los costos a pagar por exceso, sobrepeso y sobredimensión de este.
- El equipaje podrá transportarse:
 - Como equipaje a la mano, cuya responsabilidad estará a cargo del usuario.
 - Como equipaje bajo custodia de la Empresa Transportadora (bodega), el cual deberá ser entregado debidamente embalado y rotulado, teniendo el usuario la obligación de declarar su valor.
En este caso, el usuario tiene derecho a que la Empresa Transportadora le entregue constancia del recibido del equipaje. Esta constancia servirá como prueba de que el equipaje fue entregado y además será de gran utilidad en caso de pérdida.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- En caso de pérdida o avería del equipaje en bodega o baúl: el usuario tiene derecho a que la Empresa Transportadora responda por la pérdida total o parcial, de su avería y del retardo en la entrega.
- El monto de la indemnización a cargo de la Empresa Transportadora, dependerá del valor que haya declarado el usuario para el equipaje al momento de entregarlo o registrarlo.

16.11. DERECHO A VIAJAR CON MASCOTAS

- Los usuarios del servicio de transporte publico pueden transportar las mascotas y animales domésticos.
- Los usuarios tienen prohibido transportar en servicio de transporte público de pasajeros por carretera:
 - Animales Bravíos o Salvajes: Aquellos que viven naturalmente, libres e independientes de las personas.
 - Animales Domesticados: Aquellos que, siendo salvajes por naturaleza, se han acostumbrado a la domesticidad y tienen cierta dependencia frente a las personas.
- Los usuarios pueden transportar en servicio de transporte público de pasajeros por carretera:
 - Animales Domésticos: Aquellos que pertenecen a especies que viven ordinariamente bajo la dependencia de las personas.
- Las Empresas Transportadoras no pueden negar el acceso a este tipo de animales:

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- **Animales de Asistencia:** Aquellos que se acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con condiciones especiales (física o psíquica).
- **Animales de Soporte Emocional:** Aquellos que son necesarios para el bienestar emocional de un pasajero, cuya condición esté relacionada con la salud mental.
- Para el transporte de sus mascotas, los usuarios deben:
 - Dar aviso a la Empresa Transportadora. El transporte de la mascota estará sujeto a disponibilidad de cupo.
 - Informarse y atender los requisitos establecidos por la Empresa Transportadora. Por ejemplo: el pago de costos adicionales.
 - Utilizar los instrumentos de seguridad, como bozales y guacales, o contenedores destinados a su movilización.
 - Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
 - Evaluar con responsabilidad las condiciones propias del animal, a efectos de determinar si el transporte podría representar un riesgo para su salud de la mascota y de la salud de los pasajeros
- Para el transporte de animales de asistencia:
 - Los usuarios deberán acreditar que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
 - Los animales de asistencia deben portar arnés y un chaleco distintivo. El chaleco será verde cuando se encuentren en proceso de adaptación; y rojo

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

cuando han terminado su entrenamiento y están adaptados completamente a su dueño.

- Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
 - Si la condición de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.
 - El animal deberá ubicarse de manera que pueda brindar al pasajero que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado.
 - El propietario del animal conoce las particularidades médicas y comportamentales de este, por lo tanto, es quien puede determinar si es conveniente o adecuado someterlo al transporte en las condiciones en que hubiese contratado el servicio.
 - El propietario del animal debe informarse sobre las restricciones que tienen varias empresas en relación a las dimensiones del guacal o contenedor, así como sus características (rigidez o número determinado de respiraderos).
 - El peso y particularidades de la mascota pueden incidir en los requerimientos sobre instrumentos para el transporte. De ser necesario podrá solicitarse el uso de elementos adicionales como el pañal.
- Las Empresas Transportadoras tienen los siguientes deberes y obligaciones respecto al transporte de mascotas:
 - Informar al propietario las condiciones para el transporte de su mascota. Las condiciones o requisitos se establecerán teniendo en cuenta las rutas, horarios habilitados, y las características del vehículo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

- En ningún caso, podrán imponer requisitos irrazonables o desproporcionados para la efectiva movilización de las personas con sus mascotas o animales de asistencia.
- Evaluar si se cumplen las condiciones necesarias para asumir el transporte de animales y mascotas, tales como, seguridad, salubridad o comodidad necesarias para que el animal pueda ser transportado.
- Si la Empresa Transportadora asume la obligación de transportar el animal, deberá conducirlo a su destino sano y salvo.
- La Empresa Transportadora no puede negar el servicio a personas acompañadas de ayudas vivas.

CONTROL DE CAMBIOS

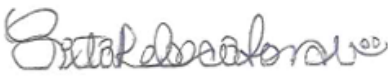
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
7/22/2021	001	Se crea el presente Manual Operativo
02/10/2023	002	Se actualiza el presente Manual Operativo de la Terminal de Transporte de Montería en cuanto a: - Se establecen lineamientos para el servicio de guía y asistencia a personas con Discapacidad. - Se agregan otros derechos y deberes de los usuarios
11/30/2023	003	Se actualiza el presente Manual Operativo de la Terminal de Transporte de Montería en cuanto a: - Se anexan nuevas definiciones. - Se actualiza el marco normativo vigente aplicable. - Se ajustan las condiciones generales del presente Manual. - Se actualizan los derechos, deberes y prohibiciones de las Empresas Transportadoras. - Se actualizan los derechos y deberes ambientales de las Empresas Transportadoras. - Se especifican las acciones para el control al cumplimiento de los deberes y obligaciones de las Empresas Transportadoras.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

		- Se actualizan los procesos operativos para la prestación del del servicio de Terminal de Transporte, incluyendo el tema de permanencias y vigencia de los documentos tasas de uso y prueba de alcoholimetría. - Se especifican los lineamientos que deben cumplir las Empresas Transportadoras, de acuerdo al Plan Estratégico de Seguridad Vial de la Terminal. - Se anexan los derechos y deberes de los usuarios, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SuperTransporte.
08/30/2024	004	Se actualiza el presente Manual Operativo de la Terminal en cuanto a: - Se modifica la introducción con el fin de justificar la actualización del presente documento. - Se agrega a la base normativa, la circular externa 20244000000557. - Se agrega el control para cuando un vehículo se averíe antes de salir de las instalaciones con pasajeros a bordo. - En el capítulo de Arrendamiento, se agrega el ítem de: <i>Informar oportunamente a las autoridades, en caso de observar situaciones que atenten contra la seguridad de usuarios, pasajeros y de las instalaciones en general.</i> - Se agregan los deberes que deben cumplir las empresas transportadoras, para contrarrestar la explotación comercial de niñas, niños y adolescentes. - Se especifica de mejor manera, el requisito que deben cumplir las empresas que realicen convenio con empresas de servicio especial. - Se agrega la directriz de que los conductores deben recibir los equipajes de sus pasajeros, en las salas de espera o salas VIP previo a su abordaje.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 004
		Fecha: 8/30/2024

CONTROL DE DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ELABORADO POR	FECHA
TTM-MAN-OP-001	MANUAL OPERATIVO	 SIXTA LORA VARGAS Directora Operativa  JOSÉ GONZÁLEZ HERRERA Director de Sistemas Integrados de Gestión HSEQ	08/30/2024
VERSIÓN 004			
REVISADO POR	FECHA	APROBADO POR	FECHA
 ADRIANA VEGA CHAAR Directora Administrativa	08/30/2024	 MARGARITA MONTALVO Gerente	08/30/2024