

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO	5
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
4. BASE NORMATIVA	5
5. DEFINICIONES	7
CAPITULO I. AUTORIDADES FRENTE AL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA.	18
1.1. MINISTERIO DE TRANSPORTE	18
1.2. SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	18
1.3. POLICÍA NACIONAL.....	18
1.4. POLICÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	18
CAPITULO II. EMPRESAS TRANSPORTADORAS.....	19
2.1. DERECHOS	19
2.2. DEBERES.....	19
2.3. PROHIBICIONES	27
CAPITULO III. DIRECTRICES PARA LA MOVILIDAD	34
CAPITULO IV. PROGRAMA DE SEGURIDAD	37
CAPITULO V. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	38
5.1. INGRESO DE VEHÍCULOS.....	38
5.2. DESCENSO DE PASAJEROS	39
5.3. CIRCULACIÓN Y ESTACIONAMIENTO	39
5.4. CONTROLES PREVIOS AL DESPACHO	40
5.4.1. EMPRESAS TRANSPORTADORAS	40
5.4.2. MODULO DE DESPACHO AUTOMATICO	41
5.5. EXPEDICIÓN DE TASA DE USO Y PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA.....	42
5.6. ABORDAJE DE PASAJEROS Y EQUIPAJES.....	47
5.7. SALIDA DE VEHÍCULOS.....	49
CAPITULO VI. TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERIA.....	52
6.1. DEBERES.....	52

6.2. ACCIONES DE LA TERMINAL PARA CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS.....	55
6.3. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA.....	56
6.3.1. SALON DE CONDUCTORES	56
6.3.2. ENCOMIENDAS.....	57
6.3.3. PUNTO DE INFORMACIÓN.....	59
6.3.4. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL TRANSPORTADOR.....	59
6.3.5. SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	60
6.3.6. SERVICIO DE SILLA DE RUEDAS, BASTON Y MULETAS GRATUITO.....	61
6.3.7. ACOPIO DE TAXIS	61
6.3.8. ESTACIONAMIENTO DE BUSES URBANOS	62
6.3.9. ZONA DE ESTACIONAMIENTO ESPECIAL.....	62
6.3.10. PARQUEADERO DE VEHÍCULOS PARTICULARES	62
6.3.11. BATERIA SANITARIA	63
6.3.12. CARRO EQUIPAJEROS.....	64
6.3.13. VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	65
6.3.14. PRIMEROS AUXILIOS.....	65
6.3.15. SERVICIO DE AMBULANCIA.....	66
6.3.16. AUDITORIO	66
6.3.17. PANTALLAS INFORMATIVAS	66
6.3.18. PAGINA WEB	66
6.3.19. PQRSF.....	67
6.3.20. REDES SOCIALES.....	67
6.3.21. MEDIOS DE CONTACTO.....	68
CAPITULO VII. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE	68
7.1. LA LIBRE ELECCIÓN	68
7.2. SER TRANSPORTADO EN CONDICIONES DE CALIDAD.....	68
7.3. RECIBIR INFORMACIÓN	69
7.4. RECIBIR PROTECCIÓN CONTRA PUBLICIDAD ENGAÑOSA	71
7.5. SER TRATADO EN CONDICIONES DE IGUALDAD	71



MANUAL OPERATIVO

CÓDIGO:
TTM-MAN-OP-001

Versión: **005**

Fecha: **10/16/2025**

7.6. RETRACTARSE	72
7.7. DESISTIR.....	72
7.8. LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL	72
7.9. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD	73
7.10. TRANSPORTE DE EQUIPAJES	74
7.11. VIAJAR CON MASCOTAS	75

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad Terminal de Transporte de Montería S.A., identificada con NIT 900047614-1 y con domicilio en la ciudad de Montería, fue constituida mediante Escritura Pública No. 0001814 del 30 de septiembre de 2005, inscrita el 5 de octubre de 2005 bajo el número 00016240 del Libro IX, en la Notaría Primera de Montería. Posteriormente, mediante Resolución No. 4817 del 16 de noviembre de 2007, expedida por el Ministerio de Transporte, fue habilitada para prestar el servicio público a los usuarios y a las Empresas de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, conforme a lo previsto en el Decreto 2762 de 2001, actualmente compilado en el Decreto 1079 de 2015.

La Terminal de Transporte de Montería cuenta actualmente con un Sistema Integrado de Gestión orientado al mejoramiento continuo de sus procesos. Este sistema se fundamenta en tres componentes principales: 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 de la Resolución 40595 de 2022, expedida por el Ministerio de Transporte, la Terminal de Transporte de Montería diseñó e implementó el Plan Estratégico de Seguridad Vial, articulándolo con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En atención a la normatividad legal vigente, a los procedimientos operativos y al propósito de mejorar continuamente la prestación de los servicios, así como la accesibilidad, seguridad y comodidad de los usuarios en las instalaciones de la Terminal, se considera oportuno y pertinente actualizar el Manual Operativo a su versión número 5.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

2. OBJETIVO

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 en la infraestructura y equipamiento de la Terminal de Transporte de Montería, incluidos sus servicios conexos.

Este Manual regula 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, así como con aquellas empresas que en el futuro soliciten autorización para operar allí, conforme a los actos administrativos expedidos por las autoridades competentes.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual Operativo, junto con las normas que lo integran, entrará en vigencia a partir de su publicación. Su cumplimiento será obligatorio para las Empresas Transportadoras y para todas las personas que, por relación laboral o jurídica con estas, desarrollen actividades dentro de las instalaciones de la Terminal.

4. BASE NORMATIVA

- **Ley 105 de 1993**, expedida por el Ministerio de Obras Públicas y Transporte
- **Ley 336 de 1996**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Ley 675 de 2001**, expedida por el Ministerio de Desarrollo Económico
- **Decreto 2762 de 2001**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Ley 2222 de 2002**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Resolución 6398 de 2002**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Resolución 3366 de 2003**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Decreto 1660 de 2003**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Decreto 2028 de 2006**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Decreto 0505 de 2008**, expedido por la alcaldía de Montería
- **Decreto 0513 de 2009**, expedido por la alcaldía de Montería
- **Ley 1335 de 2009**, expedida por el Ministerio de Protección social

- **Ley 1336 de 2009**, expedida por el Ministerio de Protección Social
- **Ley 1581 de 2012**, expedida por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- **Resolución 315 de 2013**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013**, expedida por el Ministerio de Salud y Protección
- **Decreto 1079 de 2015**, expedido por el Ministerio de Transporte
- **Ley 1801 de 2016**, expedido por el Ministerio de Justicia y del desarrollo
- **Resolución 264 de 2020**, expedida por el Ministerio de transporte
- **Resolución 2357 de 2020**, expedida por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
- **Resolución 3770 de 2021**, expedida por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
- **Resolución 40595 de 2022**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Resolución 000165 de 2023**, expedida por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
- **Oficio Nro. 20231001060931 de 2023**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Circular Externa Nro. 20234000000837 de 2023**, expedida por la Dirección de Transporte y Transito
- **Decreto 0448 del 2024**, expedido por la Alcaldía de Montería
- **Circular Externa Nro. 20244000000557**, expedida por la Dirección de Transporte y Transito
- **Circular Externa Nro. 20245330000024**, expedido por la Superintendencia de transporte
- **Resolución 9597 de 2024**, expedido por la Superintendencia de transporte
- **Resolución 6462 de 2024**, expedido por la Superintendencia de transporte
- **Resolución 14306 de 2024**, Expedido por la Superintendencia de transporte
- **Resolución 20243040045005 de 2024**, expedida por el Ministerio de Transporte
- **Ley 2354 de 2024**, expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social
- **Resolución 0544 de 2025**, expedida por el ministerio de transporte
- **Resolución 1455 de 2025**, expedida por la Superintendencia de transporte
- **Resolución 2328 de 2025**, expedida por el Ministerio de transporte
- **Circular Nro. 20259200329251 de 2025**, expedida por la superintendencia de transporte

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

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 de Influencia:** El área de influencia de la Terminal de Transporte del Municipio de Montería está determinada por la Alcaldía de Montería, de la siguiente manera: Por la zona norte, desde el puente peatonal ubicado en el barrio Mocarí, contiguo a la Universidad Pontificia Bolivariana; por la zona occidental, desde el kilómetro 59 + 800, de la vía Puerto Rey - Montería, estación de servicio San Jerónimo y por la zona sur desde el kilómetro 48 + 900, de la vía Planeta Rica - Montería, entrada principal del barrio Bonanza.
- **Área del 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- **Auditorio:** Salón dotado con todos los recursos necesarios para la celebración de seminarios, talleres y eventos, el cual es ofrecido en alquiler a los usuarios y al público en general.
- **Auxiliares Operativos:** 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: 005
		Fecha: 10/16/2025

uso en la hora programada, por algún motivo de fuerza mayor comprobable, la cual debe ser utilizada antes de culminarse el día. 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 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.
- **Demarcación vial:** Conociste en líneas, símbolos, letras y números pintados sobre el pavimento, sardineles o estructuras para ordenar el tránsito y garantizar la seguridad. La demarcación busca organizar, guiar y prevenir riesgos en las vías.
- **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 que se le practica a los conductores de las Empresas Transportadoras.
- **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, cigarrillo y similares, de conformidad con las normas vigentes relacionadas.
- **Estacionamiento:** Detención prolongada de un vehículo en una vía o plataforma.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- **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 arrendado a un tercero, el cual está destinado para el almacenamiento seguro de los equipajes y pertenencias de los usuarios, cuyo horario de atención es 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.
- **Menor de Edad:** Se define como niño o niña a personas entre los 0 a 12 años de edad y como adolescente a las personas entre los 12 y 18 años de edad.

Las personas menores de 18 años de edad son consideradas titulares de derechos.

- **Menores de Brazos:** Conforme a la normatividad vigente se considera “niños y niñas de brazos”, a todas las personas menores de 2 años de edad. En consecuencia, una vez cumplidos los 2 años de edad, los menores deben ocupar una silla en el vehículo y utilizar el respectivo cinturón de seguridad.
- **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 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- **Servicio 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.

- **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

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

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.
- **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, plataformas de descenso y plataformas de reserva, incluidas las vías de circulación, zonas verdes, casetas de control y andenes.
- **Permanencias:** Se genera cuando un vehículo de la Empresa Transporta prolongue su estancia por un tiempo superior al asignado, que no es otro que el

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

que corresponde al normalmente requerido para una operación de embarque y desembarque.

- **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.
- **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.
- **Proveedor Tecnológico:** se encargan de la integración, el registro y la actualización de los datos, documentos electrónicos, archivos y evidencias digitales en el Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte SINST – VIGIA 2.
- **Radio de Acción:** Es el ámbito de operación autorizado a una empresa transportadora dentro del perímetro de los servicios asignados.
- **Racionalización del Parque Automotor:** Se refiere a la gestión y optimización del número y tipo de vehículos que operan en el servicio público de transporte, buscando mejorar la eficiencia, seguridad y calidad del servicio.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- **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 numero 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:** Son signos usados en las instalaciones para impartir información a los usuarios y conductores de vehículos, indicando la forma correcta de transitar.
 - **Señales Preventivas:** Generalmente de color amarillo con símbolos negros en forma de rombo diseñadas par advertir a conductores y peatones sobre peligros potenciales o cambios en la vía. Con el objetivo de anticipar riesgos para evitar accidente.
 - **Señales Reglamentarias:** Notifican a los usuarios y conductores las limitaciones, prohibiciones o restricciones obligatorias en las vías, generalmente son circulares con borde rojo fondo blanco y símbolo negro y su violación constituye una infracción de tránsito sancionables. sobre su uso y cuya violación constituye falta.
 - **Señales Informativas:** Generalmente rectangulares con fondo azul y símbolos blancos, diseñadas para guiar a peatones y conductores. Su objetivo es proporcionar información útil sobre destinos, servicios, lugares

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

turísticos y distancias, facilitando una conducción segura, organizada y directa.

- **Señales transitorias:** Generalmente de color naranja con símbolos negros utilizada para alertas a conductores y peatones sobre cambios no permanentes en la vía, como obras, mantenimientos o cierres con el fin de garantizar la seguridad vial. Su ubicación es temporal y pueden ser reglamentarias, preventivas o informativas, prevaleciendo sobre otras señales debido a su función de emergencia.
- **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.
- **Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte – SINST – VIGIA 2:** Es una plataforma tecnológica diseñada para garantizar un acceso continuo para gestionar requerimientos de información, realizar trámites y consultas en línea. Este sistema aumenta la transparencia ofreciendo información clara y organizada para conocer en tiempo real el estado de sus trámites y servicios.
- **Supervisores:** Personas que lideran, coordinan y controlan la operación al interior de la Terminal, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia del trabajo, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- **Taquillas:** Área destinada al despacho y a la venta exclusiva de tickets 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.
- **Tiquete:** Es un documento que da fe de la celebración del contrato entre la Empresa de Transporte y de las condiciones específicas del servicio de transporte contratado por el usuario, entre otros, el destino, la ruta, tipo de vehículo, nivel de servicio, hora de salida y valor.
- **Tasa de Uso:** Es el valor que deben pagar las Empresas Transportadoras a la Terminal de Transporte por el uso de sus áreas operativas.
- **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.
- **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.
- **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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- **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, Buseta:** 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.
- **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:** Son áreas y bienes del edificio (pasillos, salas de espera) que pertenecen a todos los copropietarios. Su uso es compartido y regulado por la Ley 675 de 2001 destinándose al disfrute, seguridad y funcionamiento de inmueble.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

CAPITULO I. AUTORIDADES FRENTE AL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA.

1.1. MINISTERIO DE TRANSPORTE

Regula y coordina las políticas y directrices en materia de tránsito, transporte e infraestructura vial, con el fin de asegurar que la movilidad de personas se realice bajo criterios de seguridad, legalidad, eficiencia y sostenibilidad.

1.2. SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Imparten instrucciones en materia de la prestación del servicio de transporte, fijan los criterios para facilitar su cumplimiento y señalan los procedimientos para su cabal aplicación con fundamento en las normas legales.

Vigilan, inspeccionan y controlan el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte y la protección de los usuarios del sector transporte.

1.3. POLICÍA NACIONAL

Velan por el cumplimiento de las normas establecidas en la Ley 1801 de 2016: Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana y demás normas vigentes relacionadas, con el fin de evitar que en la Terminal ocurran comportamientos que afecten la seguridad y tranquilidad de las personas.

1.4. POLICÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Colaboran y velan que las Empresas Transportadoras utilicen la Terminal y exigirán los documentos que acrediten la expedición de la tasa de uso y la prueba de alcoholimetría. Igualmente controlan 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

CAPITULO II. EMPRESAS TRANSPORTADORAS

2.1. DERECHOS

Las Empresas de Servicio de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera tienen los siguientes 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
3. Tener acceso en condiciones de equidad, a los servicios conexos que ofrece la Terminal, dentro de las condiciones de uso establecidas.

2.2. DEBERES

Las Empresas de Servicio de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera tienen los siguientes deberes:

1. Dar cumplimiento a todas las normas legales aplicables, como lo son en materia de transporte, laboral, seguridad y salud en el trabajo, administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como también cumplir con las disposiciones establecidas en el Manual de Convivencia y Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional, y demás normas que se adicionen o complementen.

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.

2. Conocer los lineamientos del presente Manual Operativo y sus actualizaciones, así como de capacitar a todo el personal bajo su dependencia, en el

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

cumplimiento del mismo, así como las demás normas que garanticen la buena marcha de la operación y atención a usuarios.

3. Implementar un Plan de Emergencia, alineado con el Plan de Emergencias de la Terminal y dotar a las taquillas y vehículos de los elementos necesarios para la atención de emergencias, los cuales deben estar vigentes.
4. Cumplir con las disposiciones de alistamiento de los vehículos, señaladas en la Resolución 315 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.
5. Pagar mensualmente los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral de todos sus trabajadores e informar mensualmente a la administración de la Terminal dicha información, indicando nombre completo, numero de cedula de ciudadanía y cargo.
6. 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.
7. Velar para que sus conductores, permanezcan en satisfactorio estado físico, anímico y de salud en el momento de conducir un vehículo.
8. Utilizar obligatoriamente y de manera responsable las áreas operativas dispuestas por la Terminal, procurando no afectar su infraestructura ni la integridad de los usuarios.
9. Utilizar únicamente las áreas autorizadas para la prestación del servicio de encomiendas, por parte de las Empresas Transportadoras habilitadas para dicho fin.
10. Expedir tiquetes de viaje a cada pasajero sin excepción alguna.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

11. Cumplir con las obligaciones legales contenidas en la Circular externa No. 2024400000557 y demás normas relacionadas, para la expedición de tiquetes de viaje, abordaje, transporte y descenso de menores de edad.
12. Suministrar a la Terminal, la información relacionada con la operación vehicular y de pasajeros, en forma veraz y oportuna, para el cumplimiento de los procesos de expedición de tasa de uso, ingreso y salida de vehículos y pasajeros.
13. Cumplir con el plan de rodamiento establecido para una optima y oportuna prestación del servicio de transporte.
14. 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 operador del programa de seguridad.
15. 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.
16. Dar instrucciones a los conductores de adquirir la tasa de uso personalmente, para efectos de identificación del conductor y posterior realización de la prueba de alcoholimetría.
17. 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.
18. Verificar que los vehículos se encuentren en adecuadas condiciones de operación y abstenerse de despacharlo cuando sus condiciones técnico mecánicas impliquen un riesgo que afecte la segura operación del servicio público.
19. Cumplir con las condiciones mínimas que garanticen la seguridad de los usuarios, tales como:
 - Certificado de revisión técnico mecánica del vehículo vigente

- SOAT del vehículo vigente.
 - Prueba de alcoholimetría con resultado negativo.
 - Licencia de conducción para el vehículo a operar vigente.
 - Tarjeta de operación vigente.
 - Vehículo matriculado en el servicio público.
20. Adquirir y mantener vigentes las pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual para el aseguramiento del riesgo inherente a la prestación del servicio público de transporte en la modalidad Pasajeros por Carretera.
21. 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, prueba de alcoholimetría y demás documentos.
22. 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
23. Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios en medios dispuestos por la Terminal y aplicar las acciones correctivas pertinentes.
24. Pagar oportuna e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por la Terminal a las Empresas Transportadoras, por los despachos efectivamente realizados.
25. Realizar las operaciones de descenso y abordaje de pasajeros, cargue y descargue de equipajes y demás elementos de propiedad de los pasajeros en los sitios dispuestos por la Terminal.
26. Realizar el abordaje seguro y ordenado de los pasajeros hacia los vehículos próximos a ser despachados, previo cumplimiento del procedimiento de verificación de tiquetes de viaje por parte de los Auxiliares Operativos de Terminal en las puertas de acceso hacia las plataformas de abordaje.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

27. Realizar el correspondiente embarque de los equipajes de los pasajeros en la bodega de los vehículos.
28. Realizar el descenso de los pasajeros sobre la respectiva plataforma de descenso y no en la vía. Este procedimiento debe ser organizado y seguro para los pasajeros, informándoles la salida segura del área.
29. Dirigirse a la plataforma de abordaje indicada con los pasajeros que lleguen en tránsito dentro del mismo vehículo que continuarán con su recorrido.
30. Realizar el descenso en forma segura de los pasajeros, en caso de que se averíe el vehículo antes de salir de las instalaciones, trasladando a los pasajeros por las plataformas hacia la taquilla, con el fin de garantizarles su salida de viaje en otro vehículo.
31. Utilizar los paraderos o sitios autorizados que determine la Alcaldía de Montería, para recoger o dejar pasajeros.
32. Orientar a todos los trabajadores y demás personas que laboren o hagan uso de la Terminal, para que mantengan el orden, la disciplina social y el buen trato hacia los pasajeros, usuarios, trabajadores de la Terminal, personal de los servicios conexos y miembros de las autoridades competentes.
33. Mantener el orden frente a las taquillas, puntos de despacho, las distintas plataformas y en general en todas las instalaciones de la Terminal.
34. Orientar a todos los trabajadores y demás personas que laboren o hagan uso de la Terminal, para que hagan uso adecuado de las instalaciones, muebles y equipamientos.
35. Mantener el aseo y orden de sus taquillas y salas VIP y utilizar en forma responsable los depósitos de basuras.
36. Reportar y entregar 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

37. Utilizar las salas VIP según lo estipulado en el presente Manual Operativo
38. Velar por la seguridad de las taquillas y las salas VIP, impidiendo el ingreso y permanencia de personas no autorizadas, que puedan afectar la seguridad de sus bienes y de las personas en su interior.
39. 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.
40. Facilitar a los usuarios la identificación del destino en los vehículos, estos deben tener la información en un sitio de visible.
41. Tomar las medidas necesarias de seguridad para que los usuarios no transiten por debajo de las plataformas de abordaje y descenso.
42. Informar oportunamente al personal de la Terminal, personal de vigilancia o Policía 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.
43. Responder ante la Terminal y/o las autoridades competentes, en caso de que personal directo o indirecto a la Empresa Transportadora ocasione un daño a personas o a la infraestructura y/o equipos de la Terminal.
44. Tomar las medidas necesarias para la seguridad de los vehículos, entre otros, estacionarse correctamente, con sus puertas y ventanas cerradas y sin elementos de valor a su interior.
45. Tomar las medidas necesarias para la integridad y seguridad de sus pasajeros.
46. 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
47. Cumplir con las disposiciones contempladas en el presente Manual Operativo, Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio Terminal de Transporte Cesar Navarro Sáenz “CNS” y demás normas vigentes.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

48. El Manual Operativo hace parte integral del contrato de arrendamiento suscrito entre la Empresa Transportadora y la Terminal de Transporte de Montería, cumpliendo las siguientes obligaciones:

- a) No permitir actos deshonestos que atenten contra la moral y las buenas costumbres, por parte de su personal a cargo.
- b) No permitir el trabajo de menores de edad, sin el cumplimiento de la normatividad vigente.
- c) 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.
- d) Cumplir con las normas relacionadas con el consumo de bebidas embriagantes y con el porte de armas, dentro del establecimiento.
- e) 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.
- f) Mantener dotados el inmueble arrendado (taquillas) de elementos para la atención de emergencias, tales como extintores, botiquín, entre otros y que se encuentren vigentes.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- g) Informar oportunamente a las autoridades, en caso de observar situaciones que atenten contra la seguridad de usuarios, pasajeros y de las instalaciones en general

49. Cumplir con las siguientes directrices para contribuir con el cuidado del medio ambiente:

- 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) Realizar de manera inmediata la limpieza de las áreas afectadas por desechos provenientes de fugaz o derrames de los vehículos, tales como, derrame de aceites, excretas, líquidos refrigerantes u otros residuos similares, garantizando su aseo y desinfección.
- i) 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: 005
		Fecha: 10/16/2025

2.3. PROHIBICIONES

Las Empresas de Servicio de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera tiene prohibido:

1. Permitir la realización de actividades diferentes a las establecidas y definidas en el presente Manual Operativo.
2. Utilizar menores de edad para realizar actividades al interior de las instalaciones o en los vehículos.
3. Permitir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, obstaculicen las actividades de la Policía, del personal de vigilancia, aseo, control y demás autoridades.
4. Prohibir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, impidan los controles operativos y de seguridad que realice el personal operativo de la Terminal de Transporte.
5. Permitir que los conductores con resultado positivo en la prueba de alcoholimetría, conduzcan vehículos dentro de las instalaciones o salgan de ella conduciendo un vehículo.
6. Permitir que los vehículos utilicen las distintas áreas operativas por un tiempo mayor al establecido por la Terminal.
7. Permitir 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.
8. Permitir prácticas de evasión y elusión por parte de los conductores
9. Permitir que los conductores dejen los documentos: tasa de uso y prueba de alcoholimetría en la caseta de salida vehicular.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

10. Permitir que los conductores, salgan o ingresen a pie por las casetas de control.
11. Permitir que los conductores indiquen a los pasajeros para que salgan o ingresen a pie por las casetas de control.
12. Permitir la permanencia y aglomeración de conductores, ayudantes, despachadores o empleados de las Empresas Transportadoras frente a las taquillas y/o en sus alrededores (pasillos de circulación, puertas de acceso y salas de espera).
13. Expedir tiquetes de viaje, por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa transportadora.
14. Permitir que conductores y demás personal retiren pasajeros que se encuentran dentro de las instalaciones de la Terminal, hacia la parte externa para prestarles el servicio de transporte.
15. Permitir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, practiquen 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 tiquetes.
16. Utilizar bocinas, intercomunicadores o sistemas similares para la promoción de servicios de las Empresas Transportadoras y/o la venta de tiquetes de viaje.
17. Permitir el transporte de pasajeros sin tiquete de viaje.
18. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de abordaje.
19. Permitir el ingreso al interior de los vehículos, de las taquillas o salas VIP, de vendedores ambulantes, revoleadores y/o personas no autorizadas y ajenas a la operación de la Empresa Transportadora.
20. Permitir que los conductores y demás empleados de la Empresa Transportadora, utilice las sillas de las salas de espera, para realizar actividades distintas a las que fueron diseñadas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

21. Permitir que los conductores y demás empleados de la Empresa Transportadora, ocupen las sillas de las salas de espera, dispuestas para el servicio de los usuarios.
22. Permitir que los conductores y demás empleados de la Empresa Transportadora, utilicen los elementos exclusivos para los usuarios con discapacidad: apoyos isquiáticos, sillas de ruedas, entre otros.
23. Realizar el abordaje o descenso de los pasajeros en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin, así como permitir el tránsito de pasajeros por debajo de las plataformas y por las vías del patio operativo.
24. Permitir la permanencia de pasajeros en las plataformas.
25. Permitir el ingreso, la permanencia y la utilización de los elementos y áreas del Salón de Conductores por personas no autorizadas, tales como usuarios, vendedores ambulantes, entre otros
26. Permitir el transporte de usuarios, pasajeros o personal a cargo de las Empresas Transportadoras, por fuera de los vehículos.
27. Permitir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, realicen actividades no permitidas por fuera de los vehículos
28. Realizar el transbordo de pasajeros por fuera de las plataformas de abordaje.
29. Permitir que los conductores reciban o entreguen equipajes o pertenencias de los pasajeros por fuera de las plataformas de abordaje o descenso.
30. Permitir que los conductores dejen abandonados en las áreas operativas equipajes, encomiendas, menores de edad, entre otros.
31. Permitir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, impidan u obstaculicen la operación de otras Empresas Transportadoras y la prestación de servicios de la Terminal de Transporte.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

32. Permitir 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.
33. Permitir cualquier comportamiento que atente contra la moral, las buenas costumbres, la imagen institucional y el respeto hacia los usuarios.
34. Permitir que los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras, permanezcan sin vestuario dentro de las instalaciones.
35. Permitir 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.
36. Permitir la práctica de juegos de azar o actividades que alteren el orden en las áreas operativas, salas de espera, pasillos de circulación y demás áreas comunes.
37. Permitir que los conductores y demás personal que laboran con las Empresas Transportadoras, ofrezcan dinero, dadas, propinas, alimentos, bebidas o cualquier soborno a los empleados de la Terminal y/o vigilancia privada.
38. Permitir que los conductores cedan la conducción o la maniobra de los vehículos a personas no autorizadas, dentro de las instalaciones.
39. Circular o estacionar los vehículos sobre andenes, área de reserva, área exclusiva para ambulancia y personas con algún tipo de discapacidad y zonas verdes.
40. Permitir la obstrucción de rampas o vías.
41. Utilizar rampas no asignadas por la Terminal para el estacionamiento de los vehículos.
42. Permitir que los conductores utilicen las luces altas de sus vehículos en las áreas operativas.

43. Permitir la circulación de vehículos sin luces en horas nocturnas o en condiciones de poca visibilidad en las áreas operativas.
44. Permitir el uso de pitos, bocinas o similares, salvo en caso de emergencias.
45. Remolcar vehículos sin la debida autorización de la Terminal.
46. Despachar vehículos con sobrecupo de pasajeros.
47. Permitir a sus conductores el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas en las áreas operativas y al interior de los vehículos.
48. Permitir que los conductores, conduzcan vehículos en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias alucinógenas.
49. Permitir que los conductores usen dispositivos móviles u otros dispositivos generadores de distracción, mientras conducen o se movilizan dentro de las áreas operativas.
50. Permitir que los conductores adelanten vehículos en las áreas operativas.
51. Permitir que los conductores realicen maniobras hacia los laterales de las vías de circulación, para evadir los reductores de velocidad.
52. Permitir que los vehículos transiten en contravía en el patio operativo.
53. Permitir que los conductores excedan la velocidad máxima permitida de 20 kilómetros por hora, en el patio operativo.
54. Dejar abandonados vehículos en las áreas operativas.
55. Permitir remolque de vehículos de impulsión humana o tracción animal.
56. Permitir que sus conductores y demás empleados, fomenten o toleren prácticas generadoras de desorden e indisciplina social.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

57. Permitir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, pernecten a bordo de los vehículos estacionados en las áreas operativas.
58. Permitir que los conductores y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras arrojen escombros al interior de las instalaciones y utilizar los depósitos de basuras para guardar desechos peligrosos o para incinerar basuras dentro de ellos.
59. 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.
60. Permitir o propiciar que sus conductores y demás personal permanezcan en las plataformas de abordaje, descenso, áreas de reserva o patio operativo.
61. Permitir el ingreso de acompañantes de los pasajeros, de los conductores o empleados de la Empresa Transportadoras, a las áreas operativas de la Terminal.
62. Permitir que conductores, contratistas y demás personal que labora con las Empresas Transportadoras, realicen actividades dentro de las instalaciones, sin previa autorización de la Terminal.
63. Realizar alistamiento, aseo o trabajos mecánicos a los vehículos, en las áreas operativas
64. Permitir la operación de vehículos que polucionen o contaminen el ambiente, por encima de los niveles autorizados.
65. Utilizar las fuentes de consumo de agua de la Terminal, para el lavado o acondicionamiento de los vehículos.
66. Utilizar el Salón de Conductores, Taquillas y Salas VIP, para guardar equipajes y/o pertenencias de usuarios o pasajeros.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

67. Utilizar las áreas del Salón de Conductores, Taquillas y Salas VIP, como hospedajes.

68. Tener dentro de las taquillas o locales de encomiendas elementos, tales como, camas, sofás, esterás, colchones, catres, cobijas, hamacas y demás similares o afines.

69. Permitir que los conductores y demás personal de la empresa transportadora realice actividades en contra del cuidado del medio ambiente, tales como:

- a) Realizar transporte de especímenes de flora y fauna.
- b) Realizar el vaciado o desecho de los residuos provenientes de los baños de los vehículos, dentro del patio operativo.
- c) Dejar residuos de productos químicos con características de peligrosidad, aceites o grasas, en las áreas operativas.
- d) Utilizar las fuentes de agua potable de la Terminal, para el lavado de vehículos.
- e) Realizar lavado de los vehículos dentro de las instalaciones.
- f) Realizar aseo, barrer o despapelar los vehículos, causando acumulación o esparcimiento de residuos sólidos, en el patio operativo.
- g) Abandonar y arrojar llantas, escombros, recipientes de aceites o productos químicos utilizados para los vehículos, en el patio operativo.
- h) Fumar y arrojar colillas de cigarrillos al interior de las instalaciones.
- i) Realizar actividades que deterioren y maltraten las zonas verdes, jardines y los elementos que la integran.
- j) Permitir que los conductores y demás empleados utilicen las zonas verdes o las áreas operativas, para realizar necesidades fisiológicas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

k) Realizar quemas dentro de las instalaciones.

CAPITULO III. DIRECTRICES PARA LA MOVILIDAD

Las áreas operativas habilitadas por la Terminal, para la operación y desarrollo de actividades propias del transporte y tránsito de vehículos de las empresas Transportadoras, son:

- Caseta de Control de Ingreso Vehicular
- Caseta de Control de Salida Vehicular
- Plataformas de Descenso
- Plataforma de Encomiendas
- Plataformas de Abordaje
- Plataforma de Reserva
- Alcohometría y Consultorio de Medicina Preventiva
- Salón de Conductores
- Patio Operativo

Para una operación y movilidad eficiente y segura en las áreas operativas de la Terminal, se deben cumplir las siguientes directrices:

1. Las áreas mencionadas anteriormente pueden ser modificadas de acuerdo a las necesidades que determine la Terminal, por disposiciones normativas o requerimientos de las autoridades.
2. El tiempo de permanencia de los vehículos dentro de las áreas operativas es de dos (2) horas, contados a partir del momento de su ingreso a la Terminal por la Caseta de Control de Ingreso Vehicular.

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.

3. Las plataformas de descenso son de uso compartido para las Empresas Transportadoras.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

4. La asignación de rampas por parte de la Terminal, para el estacionamiento de los vehículos de las empresas transportadoras en las plataformas de abordaje, será de acuerdo al número de destinos, a la capacidad vehicular y frecuencias de despacho.
5. La Terminal tiene la potestad de reasignar rampas equitativamente, en caso, de que la asignación previa no corresponda a las facilidades de cada empresa transportadora.
6. Cuando se presenten contingencias que sobrepasen la capacidad máxima de estacionamiento de las áreas operativas, los conductores deberán acatar las instrucciones del personal operativo de la Terminal, así como del personal de vigilancia, Policía Nacional y personal de entidades de vigilancia y control.
7. Todos los conductores deben actuar con responsabilidad para prevenir accidentes en el Área Operativa, cuidando su seguridad, la de sus vehículos y la de los usuarios, en cumplimiento de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial.
8. Los conductores deben dar prelación a los peatones en cualquier lugar del área operativa, disminuyendo la velocidad de conducción o cediendo el paso.
9. Ingresar, transitar y salir de las áreas operativas de la Terminal, utilizando el cinturón de seguridad.
10. Los conductores de las Empresas Transportadoras, deben respetar todas las señales de tránsito y demarcación dispuestas por la Terminal en las Áreas Operativas, así como las demás reglamentaciones en materia de seguridad vial. En particular, no podrán conducir a una velocidad superior a 20 kilómetros por hora.
11. Los conductores de las empresas transportadoras, deben estacionar únicamente en los sitios asignados conforme a la señalización y demarcación prevista en las áreas operativas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

12. El vehículo averiado debe estar estacionado en un lugar que no obstaculice la normal circulación de los demás vehículos, con sus respectivos elementos de señalización, tales como, conos, cinta de seguridad, entre otros.
13. En caso de falla mecánica de un vehículo, la empresa transportadora debe solicitar por escrito a la Terminal, la autorización para el ingreso de la persona contratada, el cual debe estar plenamente identificado, anexando copia de la planilla vigente del pago de su seguridad social integral, y quien previo a su ingreso deberá recibir la socialización de las recomendaciones de seguridad vial por parte de la Terminal, las cuales son de obligatorio cumplimiento.
14. Los vehículos que presenten falla mecánica, no podrán salir despachados de la Terminal.
15. Los conductores y demás empleados de las Empresas Transportadoras que evidencien accidentes que ocasionen lesiones a personas o daños a la infraestructura, mobiliario, equipos u otros bienes, así como emergencias relacionadas con incendios, evacuación de las instalaciones, entre otras, deberán dar aviso oportuno al personal de Terminal más cercano.
16. En las áreas operativas podrán transitar sin autorización previa: empleados de la Terminal, empleados de la empresa de vigilancia autorizada, Policías, conductores de los vehículos de las Empresas Transportadoras y Autoridades de Tránsito y Transporte, cumpliendo con las medidas de Seguridad Vial establecidas y dadas a conocer por la Terminal.
17. Toda Empresa Transportadora o entidad externa que requiera el acceso de personal distinto a los autorizados a las Áreas Operativas de la Terminal, deberá presentar solicitud escrita a la administración de la Terminal, acompañada de la planilla vigente de la Seguridad Social Integral de personal que requieran, indicando el lugar, periodo, horario y la descripción detallada de la actividad a realizar, la cual debe estar relacionada directamente con la operación vehicular.

Previo a su ingreso deberá recibir la socialización de las recomendaciones de seguridad por parte la Terminal, las cuales son de obligatorio cumplimiento.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

18. Las empresas transportadoras son responsables de las personas autorizadas, mientras están permanezcan en las instalaciones.
19. Las encomiendas o bienes de propiedad de las empresas transportadoras, abandonados en las Áreas Operativas o Zonas Comunes, serán asumidos como objetos extraviados.
20. El conductor de una Empresa Transportadora, cuya prueba de alcoholimetría arroje un resultado positivo, no podrá conducir ningún vehículo al interior de las instalaciones o salir de ella conduciendo.

CAPITULO IV. PROGRAMA DE SEGURIDAD

- Para la ejecución del programa de seguridad vial, la Terminal de Transporte tiene un convenio de colaboración vigente con el consorcio Aditt-Asotrans, para la realización de las actividades de: Pruebas de Alcoholimetría, Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física – EMGAF, Examen Médico de Fatiga – EMEFA, Gestión Medica desarrollada en la unidad de atención, tales como campañas de Medicina Preventiva y demás actividades complementarias dirigidas a los conductores de las Empresas Transportadoras.
- La Terminal de Transporte dispone de un área suficiente dentro de sus instalaciones físicas para que se realicen las diferentes actividades del Programa de Seguridad.

Estas actividades son llevadas a cabo, por personal competente, contratado por el consorcio Aditt-Asotrans, conforme a la normatividad vigente.

- 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 de las rutas de más de ocho (8) horas en cumplimiento a la normatividad vigente.

También se practican pruebas de alcoholimetría preliminares a los conductores de las Empresas Transportadoras que lo soliciten.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- 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.
- El Organismo administrador del Programa de Seguridad en la Operación del Transporte de la Terminal (Aditt-Asotrans) registra, mantiene actualizada y trasmite en línea al SINST – VIGIA 2 de la Superintendencia de Transporte, la información de:
 - Costo y resultado de las pruebas de alcoholimetría
 - Resultados de los Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física – EMGAF
- 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. Los certificados de calibración son verificados periódicamente por la Terminal.

CAPITULO V. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

5.1. INGRESO DE VEHÍCULOS

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:

1. Conductor detiene el vehículo frente a la Caseta de Control de Ingreso Vehicular.
2. El conductor le informar el municipio de origen al Aux ope y cuantos pasajeros trae
3. Si el conductor informa que no llega de viaje, el Auxiliar Operativo registra el ingreso, digitando solo el número de la placa del vehículo.
4. El conductor 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: 005
		Fecha: 10/16/2025

5.2. DESCENSO DE PASAJEROS

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

1. Estacionarse adecuadamente en la Plataforma de Descenso y permitir que todos los pasajeros cuyo destino final sea la ciudad de Montería desciendan en forma ordenada y segura.
2. Entregará los equipajes a los pasajeros sobre la Plataforma de Descenso. No permitirá que los pasajeros bajen de la plataforma a recibir sus equipajes.
3. 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.
4. 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.
5. El conductor debe entregar a los menores de edad que viajaron solos en su vehículo, únicamente a las personas previamente autorizadas por sus padres o tutor legal o en la taquilla de su Empresa Transportadora.

5.3. CIRCULACIÓN Y ESTACIONAMIENTO

El conductor que ingrese al Patio Operativo debe:

- Estacionar el vehículo en la plataforma asignada si continua de viaje con los pasajeros en tránsito que lleve a bordo.
- Los pasajeros en tránsito que requieran utilizar los servicios conexos de la Terminal, deben mostrar en las respectivas puertas de control su tiquete de viaje al momento de ingresar a las zonas comunes y a su regreso para abordar nuevamente el vehículo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- En caso de que finalice su recorrido y no tenga despacho asignado, el conductor puede estacionar su vehículo en la Plataforma de Reserva asignada por la Terminal.
- El tiempo de permanencia actual de los vehículos en el Patio Operativo es de máximo dos (2) horas, pasado este tiempo, comenzará a generar tiempo de permanencia.
- Para no generar tiempo de permanencia, el conductor puede retirar el vehículo de las instalaciones antes de las dos (2) horas y esperar 30 minutos por fuera, para luego volver a ingresar.
- Si un vehículo se avería durante el día y continua en el Patio Operativo sin ser retirado, el cobro por concepto de permanencia será aplicado desde las 11:59 p.m. de ese día en adelante.
- Si un vehículo es desvarado o reparado dentro del Patio Operativo por un mecánico u otra persona no autorizada, el cobro por concepto de permanencia se aplicará a partir del momento en que se cumpla el tiempo establecido, es decir, desde las dos (2) horas en adelante y hasta la hora en que el vehículo sea retirado de las instalaciones.

5.4. CONTROLES PREVIOS AL DESPACHO

5.4.1. EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Las Empresas Transportadoras deberán registrar y mantener actualizada en el Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte SINST – VIGIA 2, la siguiente información, la cual deberá ser transmitida de manera inmediata a la Supertransporte:

- Rutas Autorizadas
- Empresas Habilitadas para la prestación del servicio
- Autorizaciones Especiales y Transitorias

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

VEHÍCULOS

- Mantenimientos Preventivos
- Mantenimientos Correctivos
- Resultado del Protocolo de Alistamiento Diario del Vehículo
- De manera opcional, las autorizaciones de viaje para niños, niñas o adolescentes.
- Póliza Contractual y Extracontractual
- Póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)
- Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes (RTM)
- Tarjeta de Operación

CONDUCTORES

- Licencia de Conducción
- Resultado de las Pruebas de Alcoholimetría
- Resultado de los Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física (EMGAF)

5.4.2. MODULO DE DESPACHO AUTOMATICO

La Empresa Transportadora deberá cargar diariamente la información correspondiente al despacho de sus vehículos en el Módulo de Despacho Automático de la Terminal de Transporte, con el fin de agilizar el procedimiento de expedición de la tasa de uso.

El despachador o la persona encargada digitará la siguiente información en el módulo de despacho automático.

1. Placa del vehículo
2. Hora del despacho
3. Fecha del despacho
3. Cédula del conductor (si son 2 conductores el número de cédula del otro conductor)

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

4. Municipio destino

5. Cantidad de pasajeros.

Esta información debe ser cargada y grabada para luego poder ser consultada en el módulo de tasa de uso de la Oficina de Recaudo al momento que el conductor se acerca a comprar la tasa de uso.

La Terminal de Transporte consultará a través de proveedor tecnológico, la información de la Empresa de Transporte, sus vehículos y conductores, con el fin de aplicar los controles y validar el cumplimiento de los requisitos necesario para garantizar una operación segura y legal del servicio de transporte, tal y como lo establece el Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte (SINST – VIGIA 2)

En caso de presentarse fallas tecnológicas en el servicio de internet, que impida la transmisión de la información por parte de la Terminal, se deberá generar un informe técnico e informar a la Supertransporte.

5.5. EXPEDICIÓN DE TASA DE USO Y PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA

1. La Terminal de Transporte expedirá la tasa de uso una vez la Empresa Transportadora registre los rodamientos y confirme el despacho en el Módulo de Despacho Automático, el cual debe llevar:

- Información del conductor o del segundo conductor para las rutas de más de 8 horas, en origen o en tránsito.
- Información de los vehículos de servicio especial con convenios para temporadas altas, puentes festivos o días feriados.
- Información de los vehículos con autorizaciones especiales y transitorias, tales como las uniones temporales.
- Numero de la Planilla de despacho
- Número de Pasajeros

2. El conductor se presentará en la Oficina de Recaudo informando la placa del vehículo asignada a su despacho.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

3. El Auxiliar de Recaudo, digita la placa del vehículo validando la información registrada en sistema: fecha y hora vigentes, numero de consecutivo, placa del vehículo, empresa transportadora, identificación del conductor, destino y si el despacho es en origen o tránsito.

4. En caso de que la placa del vehículo no aparezca registrada en el sistema, el Auxiliar de Recaudo le comunica al Auxiliar de la Caseta de Ingreso Vehicular y/o al Auxiliar Operativo disponible que verifique el ingreso del vehículo a las instalaciones.

Una vez verificado que el vehículo se encuentra en las instalaciones, el Auxiliar de Caseta de Ingreso Vehicular registra el ingreso con los datos de placa, nombre del conductor, ruta de origen o tránsito y número de pasajeros a bordo del vehículo en el módulo correspondiente, informándole inmediatamente al Auxiliar de Recaudo que puede continuar con el proceso de expedición de la tasa de uso.

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

5. El Auxiliar de Recaudo validará la información registrada en el sistema, confirmando con el conductor toda la información.
6. Si la información registrada en el sistema no coincide con lo confirmado con el conductor o presenta inconsistencias conforme a lo registrado en el Módulo de Despacho Automático, el Auxiliar de Recaudo le informará al conductor que se dirija a su Empresa Transportadora para que la corrija.
7. El Auxiliar de Recaudo le solicitará al conductor la planilla de despacho, validando esta información con la registrada en el sistema.
8. 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 una inconsistencia, el Auxiliar de Recaudo le informará al conductor que se dirija a sus Empresa Transportadora para que la corrija.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

RUTAS EN ORIGEN O TRANSITO DE MAS DE 8 HORAS

1. Para los vehículos que hayan sido despachados con un destino que tenga una duración de viaje de más de 8 horas, el Auxiliar de Recaudo validará la información registrada en el sistema e informará al conductor presente que se requiere realizar prueba de alcoholimetría al segundo conductor.
2. En caso de que el segundo conductor o conductor relevo no se encuentre presente, porque va a abordar el vehículo por fuera de las instalaciones, el Auxiliar de Recaudo le informara al conductor que debe presentar al Auxiliar en la Caseta de Salida el documento formal, por medio del cual la Empresa Transportadora, certifica el cumplimiento de la estrategia establecida en la normatividad vigente.

PAGO DE LA TASA DE USO Y OTROS CONCEPTOS

1. Una vez el Auxiliar de Recaudo haya validado toda la información, le informará al conductor el valor a pagar y este le entregará el pago por los conceptos generados en la expedición de la tasa de uso.
2. En caso de que el vehículo haya generado permanencia, solo se permitirá por una sola vez la postergación de este pago.
3. Para el pago 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.
4. El conductor recibe dos (2) copias del documento tasa de uso.

PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA

1. Luego de recibir la tasa de uso, el conductor se dirige a realizarse la prueba de alcoholimetría, en cumplimiento al Programa de Seguridad.
2. El conductor que obtenga un resultado positivo en su prueba de alcoholimetría, deberá esperar 10 minutos dentro de la oficina de Alcoholimetría para que le realicen una nueva prueba.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

3. En caso de que esta segunda prueba tenga resultado positivo, el operador del Programa de Seguridad le informará inmediatamente a la Terminal, con el fin de que no se permita que el conductor salga de las instalaciones conduciendo un vehículo.
4. Los conductores con resultado positivo en su prueba de alcoholimetría, no tienen permitido salir conduciendo de las instalaciones de la Terminal.
5. El conductor cuyo resultado de la prueba de alcoholimetría sea positivo o no se encuentre apto para conducir, la Empresa Transportadora deberá remplazarlo inmediatamente.
6. Para el caso de los conductores que tengan un resultado positivo en la prueba de alcoholimetría, no se anula la tasa de uso.
7. Para el caso de los conductores que tengan un resultado negativo en la prueba de alcoholimetría, se dirige hacia la caseta de salida para salir de las instalaciones.
8. 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.

PRUEBAS DE ALCOHOLIMETRÍA PRELIMINARES

1. Los conductores podrán realizarse pruebas de alcoholimetría preliminares.
2. Si la prueba de alcoholimetría preliminar tuvo un resultado positivo, el conductor no tiene permitido salir de las instalaciones de la Terminal, conduciendo un vehículo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

PERMANENCIAS

1. Se podrán anular permanencias, previa solicitud por escrito de la Empresa Transportadora y solo por motivo de vehículos varados, lo cual debe ser verificado y autorizado por la Terminal.

VIGENCIA DE LAS TASAS DE USO

1. La expedición de tasas de uso y pruebas de alcoholimetría tienen vigencia de una hora después de expedidas.
2. En caso de pérdida de vigencia previo a la salida de viaje, el conductor debe adquirir una nueva tasa de uso con las mismas características de la Tasa Vencida.

CONVALIDACIÓN DE LAS TASAS DE USO

1. 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.
2. 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.
3. Las tasas de uso convalidadas continúan con las mismas características con que inicialmente fueron expedidas.
4. 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

El conductor deberá realizarse una nueva prueba de alcoholimetría, la cual deberá pagar en la Oficina de Recaudo para poder salir de despachado.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL

1. Las Empresas Transportadoras le informarán oportunamente a la Terminal si realizaron convenios con vehículos propios de servicio especial o con vehículos de empresas de servicio especial, para la prestación del servicio en las temporadas altas, puentes festivos, días feriados o uniones temporales.

Las Empresas Transportadoras deben cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad correspondiente: empresas de servicio especial, placas de vehículos y destinos autorizados, deben estar registrados en la relación emitida por la Supertransporte para cada temporada alta, puentes festivos, días feriados o uniones temporales.

5.6. ABORDAJE DE PASAJEROS Y EQUIPAJES

Para el abordaje seguro de los pasajeros y sus equipajes, el conductor debe:

1. Estacionar correctamente su vehículo en la Plataforma de abordaje en la rampa designada y permitir el abordaje inmediato, organizado y seguro de los pasajeros. No debe permitir que los pasajeros esperen en la parte externa del vehículo ni en las plataformas.
2. Verificar que todos los pasajeros al abordar el vehículo, tengan cada uno su respectivo tiquete de viaje, cuyo destino debe coincidir con el registrado en los documentos: Planilla de Viaje, Tasa de Uso y Prueba de Alcoholimetría.
3. Realizar el abordaje de los equipajes que van en la bodega del vehículo y no permitir que los pasajeros lo realicen.
4. Dar prioridad a los pasajeros que se encuentren en el procedimiento de acceso a las plataformas de abordaje.

5. Asegurarse que todos los pasajeros estén debidamente sentados y la puerta del vehículo completamente cerrada, antes de iniciar la marcha del mismo.
6. Velar por la seguridad de los pasajeros, controlando que no permanezcan en las plataformas de abordaje y que no transiten por las vías del Patio Operativo.
7. 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.
8. No llevar sobrecupo en el vehículo.
9. No permitir vendedores ambulantes, revoleadores o personas no autorizadas, al interior del vehículo.
10. No deben obstaculizar la libre circulación de otros vehículos.
11. Informar previamente a la Terminal en caso de que sea necesario realizar el transbordo de pasajeros a otro vehículo, cumpliendo con el procedimiento seguro de abordaje y la expedición de sus respectivos tiquetes de viaje.
12. Estacionarse en una rampa disponible para el abordaje seguro de los pasajeros que no alcancen a abordar al momento de la salida del vehículo de su rampa.
13. Salir de las instalaciones y retornar al área operativa por la caseta de control de ingreso vehicular, cuando el Auxiliar de la Caseta de Salida Vehicular le informe sobre pasajeros que no alcanzaron a abordar, a los cuales debe recoger en la Plataforma de Abordaje designada, cuando ingrese nuevamente.
14. Realizar el transbordo seguro de los pasajeros hacia otro vehículo designado, en caso de que su vehículo presente fallas ya sean mecánicas o por un accidente de tránsito, que no le permita prestar el servicio de transporte.
15. Solicitar a los Auxiliares Operativos el servicio de préstamo de silla de ruedas, cuando lo requiera para el abordaje de alguno de sus pasajeros. Una vez prestado el servicio al pasajero la devolverá al Auxiliar Operativo más cercano.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

16. Acatar las instrucciones establecidas en el plan estratégico de seguridad vial de la Terminal y/o de la Policía Nacional, en caso de que se requiera que los pasajeros desciendan del vehículo por situaciones de emergencia, congestión vehicular o accidentes de tránsito.

17. Cumplir con el Plan Estratégico de Seguridad Vial de su Empresa Transportadora y de la Terminal de Transporte de Montería.

5.7. SALIDA DE VEHÍCULOS

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

1. 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.
2. El Auxiliar de Caseta de Control de Salida Vehicular validará además el tiempo de expedición de los documentos tasa de uso y prueba de alcohometría, el cual no debe ser mayor a una hora.
3. Los vehículos despachados con destinos que tengan una duración de viaje de más de 8 horas, el conductor debe presentar dos pruebas de alcohometría, la suya y la de su conductor relevo o segundo conductor.
4. En caso de que el segundo conductor o conductor relevo no vaya a bordo del vehículo, el conductor titular debe entregar al Auxiliar de Caseta de Salida Vehicular el documento establecido que demuestre que la Empresa Transportadora cumple con la Resolución 315 de 2013.
5. El resultado de las pruebas de alcohometría que presente el conductor para salir de viaje, debe ser de 0.00 g/l, es decir con resultado negativo.
6. El conductor informa al Auxiliar de Caseta de Control de Salida Vehicular, el número de pasajeros que lleva a bordo del vehículo y lo digita.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

7. El conductor recibe los documentos de parte del Auxiliar de Caseta de Control de Salida Vehicular, los verifica y espera a que levante la barrera de control electrónica antes de dar marcha al vehículo para salir de las instalaciones.

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

8. Si el vehículo no ha sido despachado por su Empresa Transportadora, no debe llevar pasajeros a bordo y el conductor le debe informar al Auxiliar Operativo que no va de viaje.
9. Una vez cumplido el proceso de verificación y registro el Auxiliar de Caseta de Salida Vehicular, levanta la barrera de control electrónica para permitir la salida del vehículo.
10. En caso de que el conductor presente los documentos con inconsistencias, debe acatar las instrucciones del Auxiliar Operativo, retrocediendo el vehículo cumpliendo con las señales de tránsito y estacionándolo en un sitio seguro.

Posteriormente debe dirigirse a corregir la inconsistencia, en la Oficina de Recaudo o de Pruebas de Alcohometría 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, por el Auxiliar de Caseta de Control de Salida Vehicular.

11. En caso de que el conductor se presente en la Caseta de Salida Vehicular con el tiempo de vigencia de la Tasa de Uso vencida, el Auxiliar Operativo le informará al conductor que debe retroceder respetando las señales de tránsito, estacionarse en un sitio seguro y adquirir una nueva tasa de uso.
12. En caso de que el conductor se presente en la Caseta de Salida Vehicular con el tiempo de convalidación de la Tasa de Uso vencido, el Auxiliar Operativo le informará al conductor que debe retroceder respetando las señales de tránsito, estacionarse en un sitio seguro y adquirir una nueva tasa de uso.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

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

13. 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.
14. Si un conductor sale despachado evadiendo la Tasa de Uso y la Prueba de Alcohometría, 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.
15. 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.
16. El conductor que se presente en la Caseta de Control de Salida Vehicular con sobrecupo, el Auxiliar Operativo de Caseta de Salida Vehicular le indicará que debe retorcer cumpliendo con las normas de tránsito y estacionar 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.

17. En caso de que uno de los dos conductores asignados a una ruta de más de 8 horas resulte positivo en la prueba de alcohometría, ese conductor no podrá salir a bordo del vehículo así no lo vaya conduciendo.

La Empresa Transportadora deberá asignar otro conductor o cumplir con la estrategia establecida en la normatividad vigente.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

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

18. Si el conductor informa que no va de viaje, el Auxiliar de Caseta de Salida Vehicular consulta en el módulo de despacho automático, que no esté en el plan de rodamiento, de esta manera el auxiliar operativo compara y realiza control a los vehículos, verificando en la taquilla de despacho si realmente le entregaron planilla de viaje al conductor o si está evadiendo tasa de uso.

Ante el caso de que efectivamente se encuentre en el plan de rodamiento, el Auxiliar Operativo no permite la salida del vehículo y le indicará al conductor que debe retroceder el vehículo respetando las normas de tránsito, 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.

19. Si el vehículo lleva pasajeros a bordo sin tiquete de viaje, el Auxiliar Operativo de Caseta de Salida Vehicular, le solicita al conductor que retroceda respetando las normas de tránsito y se ubique en un sitio seguro, de tal manera que los pasajeros puedan descender del vehículo y dirigirse a que le expedida su tiquete de viaje.

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

CAPITULO VI. TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERIA

6.1. DEBERES

Frente al servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, la Terminal de Transporte de Montería tiene el deber de:

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

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. Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.
3. Prestar los servicios propios de la Terminal de Transporte, relacionados con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, accesibilidad, calidad y seguridad.
4. Permitir el despacho, únicamente a las Empresas Transportadoras, debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.
5. No permitir la operación de despacho, cuando resulte evidente y palmario que no se reúnen las condiciones mínimas que garanticen la seguridad de los usuarios, tales como:
 - No se cuenta con el certificado de revisión técnico mecánica del vehículo.
 - No se cuenta con el SOAT del vehículo.
 - Su conductor registra alcohol en la sangre en las pruebas realizadas.
 - Su conductor no posee la licencia de conducción para el vehículo a operar.
 - El vehículo carece de la tarjeta de operación o a perdido vigencia.
 - El vehículo no se encuentra matriculado en el servicio público. Salvo los casos de autorizaciones especiales y transitorias.
 - No se hubiere realizado el pago efectivo de la tasa de uso por el despacho específico que se pretende efectuar.
6. Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

7. 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.
8. Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo debidamente y previamente despachado por su Empresa Transportadora desde el Terminal de Transporte.
9. Reportar a la Superintendencia de Transporte, el incumplimiento de las normas relacionadas en el presente Manual Operativo, por parte de las Empresas Transportadoras, con sus correspondientes evidencias.
10. 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.
11. 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.
12. Cobrar las tasas de uso fijadas por el Ministerio de Transporte en los términos de la resolución respectiva.
13. 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.
14. Apoyar 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.
15. Retirar de manera inmediata a las personas no autorizadas y de ser necesario podrá solicitar apoyo a la Policía Nacional

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

16. En caso de presentarse situaciones de orden público, fallas en el suministro eléctrico, fallos constantes y permanentes en el servicio de internet u otros eventos que impidan la consulta o el reporte de información por parte de los sujetos obligados y/o sus aliados tecnológicos en el Sistema de Control y Vigilancia de la Operación del Servicio Público de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera, el cual forma parte del Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte (SINST – VIGIA 2) de la Superintendencia de Transporte, el sujeto obligado deberá informar dicha situación a la Terminal y la Supertransporte.

17. Implementar planes de contingencia y solicitar refuerzos a la Policía Nacional, con el fin de garantizar la seguridad y tranquilidad de los usuarios, pasajeros y Empresas Transportadoras, cuando se presenten circunstancias que afecten las condiciones normales en la prestación del servicio de transporte.

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

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 procederá de la siguiente forma:

1. Por primera vez, se realiza llamado de atención verbal, solicitando inmediatamente la suspensión de la actividad.
2. En caso de persistir en la actividad y no acatar el llamado de atención verbal, la Terminal trasladará un reporte escrito a la Empresa Transportadora con la descripción detallada de los hechos, anexando las evidencias correspondientes con el fin de que estas a la mayor brevedad tomen las acciones correctivas y de mejora que procuren el cumplimiento de las normas descritas en el Manual Operativo y demás normas vigentes para la mejor prestación del servicio en las instalaciones.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

3. La Terminal notificará formalmente a la Empresa Transportadora, cuyos conductores o demás personal agredan física o verbalmente a los trabajadores de la Terminal y si así lo requiere a las autoridades competentes.
4. 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.
5. La Terminal de Transporte, enviará periódicamente a la Superintendencia de Transporte, los reportes realizados a las Empresas Transportadoras junto con las evidencias respectivas.
6. 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, trabajadores 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.
7. La Terminal podrá restringir el acceso del personal de la Empresa Transportadora a las áreas operativas, por los incumplimientos reiterativos a las disposiciones establecidas en el presente Manual Operativo.

6.3. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MONTERÍA

La Terminal pone a disposición los siguientes servicios, orientados a garantizar comodidad, seguridad y eficiencia en la operación:

6.3.1. SALON DE CONDUCTORES

La Terminal de Transporte dispone de un área para el descanso, alimentación, esparcimiento y actividades de aseo e higiene, exclusivamente para los conductores de las Empresas Transportadoras, cuyo diseño es accesible, confortable y seguro, y cuenta además con una Sala VIP especialmente dotada para su descanso.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

Para el uso de esta área los conductores deben:

1. Hacer uso responsable de su dotación y servicios.
2. Mantener buenas prácticas de convivencia, de moral y buenas costumbres.
3. Cumplir con el Reglamento del Salón de Conductores, el cual se encuentra publicado en un lugar visible en su interior.

6.3.2. ENCOMIENDAS

1. Los vehículos de las Empresas Transportadoras que tengan locales arrendados para prestar el servicio de encomiendas en las instalaciones de la Terminal, deben estar debidamente señalizados, para poder ingresar al Área Operativa.

Los conductores de los vehículos que pertenecen al parque automotor de las empresas transportadoras, que tienen locales arrendados para el servicio de encomiendas, deben presentar en la Caseta de Entrada, los documentos Seguro Obligatorio Contra Accidentes de Tránsito – SOAT, Certificado Técnico Mecánico y de Gases y la Licencia de Conducción acorde al tipo de vehículo, así como, copia del pago de la Seguridad Social Integral del conductor y sus ayudantes. La vigencia de estos documentos será validada por el Supervisor de la Terminal previo al ingreso al Área Operativa.

En caso de que estas empresas transportadoras contraten vehículos particulares, deben solicitar con anticipación y por escrito a la Dirección Operativa de la Terminal, su ingreso al área operativa, aportando copia de los documentos Seguro Obligatorio Contra Accidentes de Tránsito – SOAT, Certificado Técnico Mecánico y de Gases y la Licencia de Conducción acorde al tipo de vehículo, así como, copia del pago de la Seguridad Social Integral del conductor y sus ayudantes. La vigencia de estos documentos será validada por la administración de la Terminal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

2. El conductor y los ayudantes del vehículo autorizado, así como los empleados de las Empresas Transportadoras encargados de recibirlos, deben cumplir con el Plan Estratégico de Seguridad Vial propio y de la Terminal.
3. Los conductores de los vehículos autorizados para cargar o descargar encomiendas, deben estacionar exclusivamente en el área destinada y señalizada para esta actividad.
4. 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.
5. Las Empresas Transportadoras no deben obstruir con encomiendas las distintas plataformas y vías.
6. Las Empresas Transportadoras no deben obstruir con encomiendas, ni equipajes las distintas taquillas, lo cual impide el acceso de los usuarios a las mismas, para su respectiva atención.
7. 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 cuales en caso de encontrarse se incluirán dentro de los procedimientos internos de objetos extraviados.
8. Las Empresas Transportadoras son las responsables de las encomiendas que reciban y transporten por medio de su parque automotor.
9. La Terminal de Transporte de Montería no se hace responsable del servicio de encomiendas, recibidas o transportadas por las Empresas Transportadoras.
10. 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: 005
		Fecha: 10/16/2025

6.3.3. 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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 o Felicitaciones y comprar tiquetes de viaje virtuales.

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

1. Atención al usuario a través de su línea telefónica fija y móvil, así como llamadas y mensajes de texto a través de la aplicación WhatsApp, las 24 horas todos los días.
2. Anuncios por el Sistema de Altavoces de: salida de vehículos, servicio de carros equipajeros, ubicación de personas, entre otros.

6.3.4. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL TRANSPORTADOR

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, donde:

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

1. Se gestionan solicitudes de las Empresas Transportadoras y de usuarios en general, relacionadas con la prestación de los servicios de transporte.
2. Se ingresan y actualizan los documentos de los vehículos y las licencias de los conductores de las Empresas Transportadoras.

6.3.5. SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. La Terminal cuenta con el documento TTM-PROTOCOLO-OP-001: Protocolo de Guía y Asistencia a Personas con Discapacidad y el documento TTM-PROTOCOLO-OP-002: Protocolo de Asistencia para la Compra de Tiquetes para Personas Con Discapacidad, 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.
2. 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 asistencia para la compra de tiquetes.
3. La Terminal cuenta en sus instalaciones con recursos físicos, para la accesibilidad de personas con algún tipo de discapacidad, tales como: módulos y/o baldosas podo-táctiles, 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 de silla de ruedas gratuito, bastón, muletas y servicio en lenguaje de señas y/o interpretación entre otros.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

6.3.6. SERVICIO DE SILLA DE RUEDAS, BASTON Y MULETAS GRATUITO

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

1. Las sillas de ruedas se encuentran ubicadas en distintos lugares estratégicos de la Terminal, con el fin de facilitar su disponibilidad a los usuarios.
2. Los bastones y muletas se encuentran ubicados en el punto de información.
3. 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 a los usuarios que lo necesiten.
4. Las sillas de ruedas, bastón y muletas no podrán ser retiradas de las instalaciones ni utilizadas para fines distintos a lo descrito en el presente manual.

6.3.7. ACOPIO DE TAXIS

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

1. Los conductores que ingresen libre y voluntariamente a prestar el servicio de taxi a los usuarios, deben cumplir con un reglamento el cual se estableció bajo los criterios de cumplimiento de las normas vigentes.
2. 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: 005
		Fecha: 10/16/2025

6.3.8. 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.

1. 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.
2. La inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio, está a cargo de la Alcaldía Municipal de Montería.

6.3.9. ZONA DE ESTACIONAMIENTO ESPECIAL

Es un área ubicada sobre la vía de circulación cerca a las Puertas de Acceso Nro. 1 y Nro. 2 debidamente demarcada y señalizada verticalmente con el logo de accesibilidad y es exclusiva para el abordaje y descenso de personas con algún tipo de discapacidad.

Esta área no tiene barreras físicas que impidan la libre y segura movilidad de los usuarios.

6.3.10. PARQUEADERO DE VEHÍCULOS PARTICULARES

En un área ubicada sobre la vía de circulación frente a las Puertas de Acceso Nro. 1 y Nro. 2, en la cual se presta el servicio de estacionamiento de los vehículos de los usuarios.

1. Esta área cuenta con espacios de estacionamiento accesibles, debidamente señalizada y dotada con los elementos necesarios para la comodidad y seguridad de los usuarios y la circulación de los vehículos.
2. La tarifa del servicio autorizada por la Terminal, se encuentra debidamente publicada y es visible para el usuario.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

3. Esta área dispone de un Circuito Cerrado de Televisión, para la seguridad de usuarios y vehículos estacionados.
4. Las personas encargadas de prestar este servicio, están debidamente capacitadas y entrenadas, y para su identificación se encuentran uniformadas y carnetizadas.
5. Las personas encargadas de prestar este servicio, deben garantizar que los usuarios cumplan con el reglamento establecido para su correcto uso.
6. El servicio de parqueadero se presta las 24 horas todos los días.
7. El cumplimiento de la prestación de este servicio lo supervisa la Terminal de Transporte.
8. 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 y mixto.
 - El almacenamiento de elementos, equipos, sustancias u otros determinados por las autoridades competentes como ilegales y/o perjudiciales.
9. La inspección, vigilancia y control del servicio de parqueaderos, está a cargo de la Alcaldía Municipal de Montería.

6.3.11. BATERIA SANITARIA

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

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

1. Batería No. 1: Contigua al local No. 4, frente al pasillo de circulación del área departamental.
2. Batería No. 2: Contigua al local No. 78, frente a la vía de circulación y el parqueadero de vehículos particulares,
3. Batería No. 3: Contigua al área de primeros auxilios, frente al local No. 53 ubicado en al área municipal.
4. 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.
5. Las personas encargadas de prestar este servicio, están debidamente capacitadas y entrenadas, y para su identificación se encuentran uniformadas y carnetizadas.
6. El servicio de batería sanitaria se presta las 24 horas todos los días.
7. El cumplimiento de la prestación de este servicio, lo supervisa la Terminal de Transporte.

6.3.12. CARRO EQUIPAJEROS

El servicio de traslado de equipajes y/o pertenencias debe cumplir con las siguientes disposiciones, entre otras:

1. Las personas encargadas de prestar este servicio, están debidamente capacitadas y entrenadas, y para su identificación se encuentran uniformadas y carnetizadas.
2. Los carros equipajeros con que se presta el servicio, están en óptimas condiciones de presentación, funcionamiento y aseo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

3. La tarifa del servicio se encuentra debidamente publicada en el carro equipajero y es visible para el usuario.
4. El servicio de carros equipajeros se presta las 24 horas todos los días.

6.3.13. VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

La Terminal cuenta con un servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual es prestado por una empresa debidamente autorizada, las 24 horas todos los días.

El servicio de Vigilancia y Seguridad Privada de la Terminal tiene como finalidad:

1. Prevenir situaciones que afecten la seguridad y tranquilidad de propios y usuarios.
2. El cumplimiento de la prestación de este servicio, lo supervisa la Terminal de Transporte.

6.3.14. 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 servicio de transporte médico especializado.

1. El servicio de Primeros Auxilios tiene disponible un área ubicada en el Pasillo Municipal frente al local 53, contiguo a la Estación de Policía, hacia donde se trasladan los usuarios que lo requieran.
2. El área para Primeros Auxilios se encuentra debidamente dotada con todos los elementos y equipos necesarios para la prestación del servicio.
3. 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

6.3.15. 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.

6.3.16. 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.

6.3.17. 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.

6.3.18. PAGINA WEB

La Terminal de Transporte cuenta con la página web www.terminaldemonteria.com, accesible para todos los usuarios, donde pueden estar informados de los siguientes servicios:

- Destinos de las Empresas Transportadoras.
- Números de contacto de las Empresas Transportadoras.
- Compra de tiquetes online.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- Alquiler de Espacios.
- Recepción, consulta y seguimiento de PQRSF.
- Enlace con las páginas web de las Autoridades de Tránsito y Transporte, entre otras.
- Documentos de interés para los usuarios.
- Números de contacto de la Terminal.
- Enlace con las Redes Sociales de la Terminal.
- Manual Operativo de la Terminal.

6.3.19. PQRSF

La Terminal de Transporte de Montería pone a disposición de los usuarios, distintos canales, tales como: página web, kiosco digital y avisos informativos con códigos QR instalados en las diferentes áreas de la Terminal, para que estos puedan instaurar las PQRSF frente al servicio ofrecido por la Terminal, las empresas transportadoras, Copropiedad y servicios conexos.

Las PQRSF recibidas en los canales habilitados por la Terminal que correspondan a las empresas transportadoras, serán enviadas a estas para su respectiva trazabilidad de los hechos, aplicación de las acciones correctivas y respuesta al usuario afectado, enviado copia de todo esto a la Terminal.

6.3.20. 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
 - Instagram: termimonteria
 - X: termimonteria

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

6.3.21. MEDIOS DE CONTACTO

Servicio disponible para la atención de las necesidades de información de los usuarios sobre las Empresas Transportadoras y los servicios de la Terminal, las 24 horas todos los días, a través de llamadas y mensajes de texto desde la línea de WhatsApp 3187445694.

CAPITULO VII. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

Los usuarios del servicio públicos de transporte terrestre automotor de pasajeros por carreteras, tienen derecho a:

7.1. LA LIBRE ELECCIÓN

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

7.2. SER TRANSPORTADO EN CONDICIONES DE CALIDAD

- a) 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- b) El usuario tiene derecho a recibir su servicio en los horarios, itinerarios y términos pactados.
- c) El usuario tiene derecho a ser conducido sano y salvo al lugar de destino.
- d) 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.

7.3. RECIBIR INFORMACIÓN

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

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

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- i) El usuario tiene derecho a que se le informe sobre:
- El medio de transporte que es ofrecido.
 - La identidad de la empresa de transportadora: 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.
 - 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.
- j) 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 o retracto.
 - Condiciones para el transporte de su equipaje.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- Condiciones para el transporte de mascotas que no sean de guía o apoyo emocional.
- Condiciones para el transporte seguro de menores de edad.

7.4. RECIBIR PROTECCIÓN CONTRA PUBLICIDAD ENGAÑOSA

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

7.5. SER TRATADO EN CONDICIONES DE IGUALDAD

- a) Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equitativa y no discriminatoria por razones de: género, raza, etnia, discapacidad o cualquier otra condición particular, antes, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
- b) 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 que exijan su estado, condición o discapacidad.
- c) Los usuarios deben respetar al personal de las Empresas Transportadoras y de la Terminal de Transporte.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- d) Los usuarios deben observar y cumplir las reglamentaciones impuestas por las Empresas Transportadoras, las Autoridades y la Terminal de Transporte.

7.6. RETRACTARSE

- a) 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, ¿resolverán el contrato de transporte y adquirirán el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado en su totalidad.
- b) El término para ejercer el retracto es de 5 días hábiles después de realizar la compra del tiquete.
- c) El usuario podrá ejercer su derecho a retracto siempre y cuando el servicio no haya comenzado a ejecutarse.

7.7. DESISTIR

- a) 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.
- b) 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.

7.8. LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL

- a) 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- b) Los usuarios deben informarse y obrar siempre de buena fe frente al proveedor del servicio y frente a las autoridades

7.9. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

- a) Los usuarios menores de edad tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto responsable y a ocupar un asiento.
- b) Si el usuario va a viajar con un menor de edad, debe adquirir un tiquete para el niño, niña o adolescente.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Las Empresas Transportadoras deben garantizar la libre locomoción sin costo, siempre y cuando se cumpla la condición de que el menor de 2 años de edad no ocupe un asiento.
- f) Los padres, madres y/o representantes legales podrán, si así lo desean, asumir el costo del tiquete y permitir que el menor ocupe una silla aun cuando este no haya alcanzado los 2 años de edad.
- g) Únicamente se admite un menor de 2 años de edad con tarifa cero por acompañante. Por lo tanto, la Empresa Transportadora podrá cobrar el tiquete del otro menor de 2 años edad que viaje con el mismo acompañante

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

7.10. TRANSPORTE DE EQUIPAJES

- a) 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.
- b) 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.

- c) 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.

- d) 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.
- e) 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

7.11. VIAJAR CON MASCOTAS

- a) Los usuarios del servicio de transporte publico pueden transportar las mascotas y animales domésticos.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Las Empresas Transportadoras no pueden negar el acceso a este tipo de animales:
- e) Animales de Asistencia: Aquellos que se acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con condiciones especiales (física o psíquica).
- f) Animales de Soporte Emocional: Aquellos que son necesarios para el bienestar emocional de un pasajero, cuya condición esté relacionada con la salud mental.
- g) Para el transporte de sus mascotas, los usuarios deben:

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- 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 carnet de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
- Portar el documento de certificación para la mascota de soporte emocional.
- 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.

h) 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 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- 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.

19.11.9. 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.
- 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: TTM-MAN-OP-001
		Versión: 005
		Fecha: 10/16/2025

- La Empresa Transportadora no puede negar el servicio a personas acompañadas de animales de asistencia y soporte emocional.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSÓN	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. - 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.

MANUAL OPERATIVO

CÓDIGO:
TTM-MAN-OP-001

Versión: **005**

Fecha: **10/16/2025**

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.
07/01/2025	005	Se actualiza el presente Manual Operativo de la Terminal en cuanto a: • Se agrega a la base normativa las siguientes normas: ○ Decreto 0448 de 2024; por medio del cual la Alcaldía de Montería modifica el Decreto 0507 de 2008, estableció los únicos paraderos o sitios autorizados para recoger o dejar pasajeros, usuarios del servicio público de transporte intermunicipal, a parte de la Terminal de Transporte de Montería ○ Resolución 9597 de 2024, por medio de la cual se modifica y adiciona el Capítulo V del Título III de la Circular Única de Infraestructura y Transporte. ○ Resolución 12173 de 2024, por medio de la cual se adiciona el Título VI de la Circular Única de

		Infraestructura y Transporte, para la implementación, uso y apropiación de la estrategia Superintendencia de Transporte Digital ○ Resolución 14305 de 2024, por medio de la cual se adiciona el Capítulo 9 del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte, y se dictan otras disposiciones: Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte SINST – VIGIA 2. ○ Resolución 14306 de 2024, por la cual se incorpora el artículo 3.5.7 del Capítulo V del Título III de la Circular Única de Infraestructura y Transporte: Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte SINST – VIGIA 2. ○ Resolución 20243040045005, por medio del cual de adopta el nuevo manual de señalización vial ○ Resolución 0544 de 2025, por la cual se modifica y adiciona el Capítulo 5 del Título III de la Circular Única de Infraestructura y Transporte, dando alcance a las instrucciones en ella contenidas y aclarando las previamente impartidas mediante la Resolución Nro. 9597 del 20 de septiembre de 2024 ○ Resolución 1455 de 2025, por medio de la cual se corrige y modifica el Título VII, se modifica el Capítulo 9 del Título V, el Capítulo 9 del Título III, el Título VI, el Capítulo 11 del Título III, el Capítulo 5 del Título III de la Circular Única de Infraestructura y Transporte de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones. ○ Circular Nro. 20259200329251 de 2025, Por medio de la cual de aclara la normatividad aplicable al transporte de niños y niñas menores de 2 años. ● Se actualizan las definiciones ● Se actualizan los derechos, deberes y prohibiciones de las empresas transportadoras ● Se agrega capítulo de programa de seguridad ● Se actualizan los procedimientos operativos acorde a los cambios normativos
--	--	--



MANUAL OPERATIVO

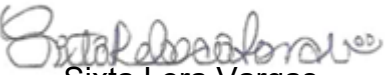
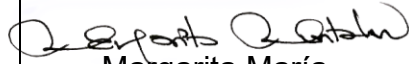
CÓDIGO:
TTM-MAN-OP-001

Versión: **005**

Fecha: **10/16/2025**

CONTROL DEL DOCUMENTO

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA
TTM-MAN-OP-001	MANUAL OPERATIVO	005	10/16/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Sixta Lora Vargas Directora Operativa	 Jose González Herrera Director SIG HSEQ	 Margarita María Montalvo Gerente