



*Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

## **Terminal de Transporte S.A.**

RESOLUCIÓN No. 25 DE 2010

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL OPERATIVO PARA  
LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE BOGOTÁ “

El Representante Legal de La Terminal de Transporte S.A. de Bogotá D.C., en ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por La Constitución Política de Colombia; **las leyes** 105 del 30 de diciembre de 1993 “por el cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte,...”, 336 del 20 de diciembre de 1996 “por la cual se adopta el Estatuto Nacional del Transporte”, 769 del 6 de agosto de 2002 “ por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones”; **los decretos** 2762 del 20 de diciembre de 2001, expedido por el Ministerio de Transporte, “por el cual se reglamenta la creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera”, 171 del 5 de febrero de 2001, expedido por el Ministerio de Transporte, “ por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera”, 3366 del 21 de noviembre de 2003, expedido por el Ministerio de Transporte, “ por el cual se establece el régimen de sanciones por infracciones a la norma de transporte público terrestre automotor y se determinan unos procedimientos”, 2028 del 16 de junio de 2006, expedido por el Presidente de la República de Colombia, “ por el cual se adiciona el Decreto 2762 del 20 de diciembre de 2001 para autorizar el funcionamiento de las terminales de transporte de operación satélite, periférica”; **las resoluciones** 6398 del 17 de mayo de 2002, expedida por el Ministerio de Transporte, “Por la cual se establece la base de cálculo de las tasas de uso que deben cobrar Las Terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera homologados o habilitados por el Ministerio de Transporte”, 325 del 2 de agosto de 2002, expedida por la Secretaría de Tránsito y Transporte de Bogotá, hoy Secretaría de Movilidad, “Por la cual se determina el área de influencia de La Terminal de Transporte de Bogotá D.C.”, 502 del 6 de octubre de 2003, expedida por la Secretaría de Tránsito y Transporte de Bogotá, hoy Secretaría de Movilidad, “Por la cual se toma una medida para el mejoramiento del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera dentro del perímetro urbano del Distrito Capital”, 540 del 29 de Diciembre de 2009, expedida por la Secretaría de movilidad “por la cual se fijan los recorridos y lineamientos dentro de la ciudad de Bogotá, Distrito Capital, para el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera” las normas que sobre el transporte terrestre se expidan, siendo menester posteriormente ajustar su texto a las nuevas condiciones de las disposiciones legales, y

## **CONSIDERANDO**

Que el Decreto 2762 de 2001, expedido por el Ministerio de Transporte, obliga a Las Terminales a elaborar y aplicar su propio manual operativo de conformidad con las disposiciones vigentes, o las que se expidan para tal fin, y otorga facultades al Gerente General de La Terminal para imponer multas a las empresas transportadoras por faltas cometidas dentro de las instalaciones de La Terminal.

Que las áreas operativas de La Terminal son propiedad de La Terminal de Transporte S.A. y se encuentran incorporadas al conjunto de instalaciones requeridas para el desarrollo de su objeto social.

Que el volumen de usuarios de La Terminal, hace necesario que se cuente con un manual operativo, que determine los principios, normas, condiciones y procedimientos que fomenten el buen funcionamiento de la operación y promuevan un servicio de excelente calidad para los usuarios.

Que para una efectiva y eficaz operación de La Terminal, en concordancia con sus políticas de calidad, su misión y visión, se debe contar con una herramienta administrativa y jurídica que se adecúe a sus necesidades, a las necesidades de los usuarios y las empresas transportadoras, que le permitan al Gerente General de La Terminal, de una parte hacer cumplir lo señalado en la Ley, y de otra, lograr un servicio de excelente calidad, que redunde en beneficio para los usuarios y las demás partes de la operación.

La Terminal de Transporte S.A. es una sociedad de economía mixta, que presta servicios conexos al transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, y le corresponde, como centro de ascenso y descenso de pasajeros en la ciudad, garantizar a las empresas de transporte, operadores y usuarios un sitio en óptimas condiciones de operación.

Que en virtud de lo anterior,

## **RESUELVE**

Adoptar el presente manual operativo para La Terminal de Transporte S.A, que para efectos de la presente resolución se denominará "La Terminal", en los siguientes términos:

## **CAPITULO I**

## NORMAS GENERALES

**Artículo 1.- Objeto del manual:** Establecer los principios, normas, condiciones y procedimientos que regulan la operación dentro de La Terminal y su ámbito de aplicación, garantizando el adecuado uso de sus instalaciones y su equipamiento, la optimización de la operación y un excelente servicio.

**Parágrafo:** Hacen parte del presente manual operativo los deberes, derechos, obligaciones y prohibiciones consagradas en la Ley 105 de 1993, la ley 769 de 2002, el Decreto Reglamentario 2762 de 2001, los Decretos 171 y 3366 de 2003, 171 y 174 de 2001 del Ministerio de Transporte, las Resoluciones 325 de 2002 y 540 de 2009 de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá D.C., y las demás normas concordantes y reglamentarias, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.

## CAPITULO II

### ALCANCE

**Artículo 2.- Objetivo de La Terminal:** Proporcionar la infraestructura adecuada, comodidad y seguridad a los usuarios del transporte público terrestre automotor de pasajeros por carretera dentro de sus instalaciones centrales, satélites periféricas y análogas y en sí dentro de todas las áreas operativas bajo su administración, conforme a la naturaleza del servicio y a los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad.

**Artículo 3.- Obligatoriedad del uso de La Terminal:** Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que tengan autorizadas o registradas rutas con origen o destino Bogotá, están obligadas a hacer uso de La Terminal, previa suscripción del contrato de arrendamiento de las taquillas y el pago de la tasa de uso establecida por el Ministerio de Transporte.

**Artículo 4.- Ámbito de aplicación:** Las normas del presente manual operativo son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas de transporte, sus afiliadas, sus asociadas y el personal a cargo de unas y otras que de alguna u otra forma realicen actividades dentro de La Terminal de Transporte, sus conductores de vehículos y demás usuarios de las áreas operativas y de pasajeros, estaciones de servicio, zonas de comercio, zonas comunes de La Terminal Bogotá Copropiedad y/o las zonas privadas de uso público y en general de todas las áreas de La Terminal.

**Parágrafo:** Las personas que por cualquier circunstancia utilicen las instalaciones de La Terminal, deberán observar, cumplir y acatar rigurosamente las normas de alcance nacional, departamental y municipal aplicables a éste tipo de entidades en forma

general y en particular las que contiene el presente manual operativo, a quienes le serán aplicables las disposiciones consagradas en el Código de Policía, Código Penal y demás normas legales relativas a la convivencia ciudadana.

**Artículo 5.- Comportamiento social:** Toda persona que labore dentro de las instalaciones de La Terminal, deberá adoptar y observar una adecuada conducta social, particularmente en lo relacionado al buen trato que se debe dar a los pasajeros y usuarios. Igualmente deberá dar un uso adecuado a las instalaciones y al equipo que la compone. Lo anterior sin perjuicio de las disposiciones consagradas en el Código de Policía, Código Penal y demás normas legales complementarias relativas a la convivencia ciudadana

**Artículo 6.- Colaboración con las autoridades públicas:** Corresponde al personal de La Terminal, a las empresas de transporte, a los comerciantes y en general a todos los usuarios de La Terminal colaborar con las autoridades legítimamente constituidas para que cumplan sus funciones en materia de seguridad, tranquilidad, moralidad, salubridad pública, seguridad industrial, medio ambiente, dentro de su conjunto de instalaciones.

**Artículo 7.- Situaciones de emergencia:** En caso de emergencia por terrorismo, asonada, sabotaje, o cualquier otra situación que altere el normal desarrollo de la operación, el personal de La Terminal se pondrá a disposición de las Brigadas de Emergencia o de la autoridad que coordine dicha situación.

Las empresas de transporte, comerciantes, arrendatarios, y demás personas que utilicen La Terminal en ese momento, prestarán la debida colaboración de acuerdo con las instrucciones contenidas en el Plan de Emergencia y Evacuación y se sujetarán a las disposiciones y orientación de la autoridad que ejerza la coordinación de respuesta a dicha eventualidad.

**Parágrafo:** Para una efectiva aplicación del presente artículo, los planes de emergencia de cada una de las empresas y locales que operan dentro de La Terminal deberán estar alineados con los de La Terminal de Transporte.

**Artículo 8.- Funciones de coordinación y supervisión operativa:** Los empleados que desempeñen funciones propias de los cargos de Jefe de Operación y Servicio General, Jefes de Zona Operativa y de Pasajeros o quienes cumplan funciones de dirección, manejo y confianza de La Terminal, serán los competentes para ejercer el control en el cumplimiento de las normas contenidas en este manual y en las disposiciones de carácter general que procuren mejorar la operación, el servicio y funcionamiento de La Terminal.

**Artículo 9.- Colaboración de las autoridades de Tránsito y de Policía:** Con el fin de contribuir al cumplimiento de las disposiciones aquí contenidas, La Policía de Tránsito

de Bogotá, la Policía Metropolitana de Bogotá, o quienes hagan su veces, velarán por el cabal cumplimiento de la normatividad vigente aplicable sobre la materia.

**Artículo 10.- Actuaciones de los Empleados de La Terminal:** Se orientará bajo los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, así como los establecidos en el Código Sustantivo de Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Contrato de Trabajo, El Código de Ética y de Conducta y el manual de funciones. De igual forma, los empleados de La Terminal están obligados al cumplimiento de las políticas de calidad, ambientales, de seguridad industrial y salud ocupacional que se conciban.

**Artículo 11.- Interpretación y aplicación:** Para la interpretación y aplicación del presente manual Operativo, además de entender como “La Terminal” a la Empresa Terminal de Transporte S.A., a su conjunto de instalaciones propias o bajo su administración, con sede principal en la ciudad de Bogotá D.C., se tendrán en cuenta las definiciones que aparecen en el capítulo XIV.

### CAPITULO III

#### ÁREAS DE OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE

**Artículo 12.- Áreas de operación de las Empresas de Transporte:** Son los lugares habilitados por La Terminal, para la operación, circulación y desarrollo de actividades propias del transporte y tránsito de pasajeros y servicio de encomiendas, localizadas en la Zona Operativa y Zona de Pasajeros, tanto de La Terminal Central como de las Terminales Satélites Periféricas y análogas.

**Artículo 13.- Zona Operativa:** Esta integrada por los puestos de control de ingreso, plataforma de descenso, plataforma de encomiendas, vías de circulación, parqueaderos de alistamiento operacional, puestos de control de entrada a plataforma de ascenso de pasajeros, plataforma de ascenso, puesto de control de salida de vehículos con ruta y sin ruta y módulo colector de excretas.

En esta zona se asignan en calidad de arrendamiento a las empresas transportadoras oficinas para la operación.

1. **Puestos de control de ingresos:** Están localizados en el costado sur occidental por la Avenida Boyacá y sur oriental por la Avenida de La Constitución de las instalaciones de La Terminal, destinados a controlar el ingreso de vehículos.

2. **Plataforma de descenso:** Área destinada al paso transitorio de los vehículos para permitir el descenso de pasajeros que llegan a las instalaciones de La Terminal.
3. **Plataforma de encomiendas:** Área destinada exclusivamente al paso transitorio de vehículos para el cargue y descargue de encomiendas cuyo tiempo máximo de permanencia es de 30 minutos.
4. **Vías de circulación:** Áreas de movilización interna que permiten el desplazamiento de los vehículos en desarrollo de las operaciones de ascenso y descenso de pasajeros, cargue y descargue de encomiendas o para hacer uso de los servicios conexos que se brindan al interior de La Terminal.
5. **Parqueaderos de alistamiento operacional:** Área destinada al parqueo transitorio de los vehículos que se encuentran próximos a iniciar la operación de salida. La Terminal se reserva el derecho a su cobro teniendo en cuenta el valor establecido por la tasa de uso.
6. **Puestos de control de entrada a la plataforma de ascenso de pasajeros:** Área destinada al control del pago de la tasa de uso, realización de las pruebas de Alcohometría/Aptitud física cuando así se requiera, y tiempos de permanencia, previos al ingreso a la plataforma de ascenso de pasajeros.
7. **Plataforma de ascenso de pasajeros:** Área destinada al paso transitorio de los vehículos para permitir el ascenso de pasajeros que llegan a las instalaciones de La Terminal Central, Satélites Periféricas o análogas, con el fin de viajar.
8. **Puestos de control de salida:** Localizados en el costado sur occidental por la Avenida Boyacá y sur oriental por la Avenida de La Constitución de las instalaciones de La Terminal, destinados a controlar la salida de vehículos con ruta y sin ruta.
9. **Módulo colector de excretas:** Dispositivo especial para que los vehículos con unidad sanitaria incorporada evacuen desechos orgánicos.

**Artículo 14.- Oficinas de Apoyo:** Son aquellas que prestan servicios complementarios y desarrollan actividades propias del transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera. Dentro de éstas se encuentran las oficinas de administración de La Terminal, oficinas de administración de La Terminal-Copropiedad, oficinas de operación de las empresas transportadoras, oficina de alcohometría, y todas aquellas entidades que presten servicios y actividades conexas.

**Artículo 15.- Servicio a Transportadores:** Área de servicios que complementa la actividad del transporte de pasajeros destinada a cubrir necesidades del personal administrativo, técnico y operativo de las empresas de transporte, para tal efecto se encuentran:

1. **Oficina de Servicio al Transportador:** Brinda información y atención de solicitudes a administradores, jefes de rodamiento, conductores y demás personal de las empresas transportadoras. Presta servicio durante las 24 horas del día.
2. **Oficina de Recaudo:** Lugar destinado para el recaudo de los pagos de tasa de uso y otros conceptos. Funciona las 24 horas del día.
3. **Baterías de baños:** Sitio para el servicio de duchas, lavamanos, orinales y sanitarios con el suministro de los elementos de aseo personal que se cobran directamente a los usuarios de la zona operativa.
4. **Servicio de baños:** Servicio gratuito para los usuarios de la zona operativa, prestado mediante unidades instaladas en el módulo amarillo.
5. **Restaurantes:** Servicio no gratuito de cafetería y restaurante durante las 24 horas del día, administrado directamente por La Terminal o por un tercero.
6. **Estaciones de servicio:** Prestan el servicio de suministro de combustibles, lubricantes, accesorios, lavado de vehículos, monta-llantas y taller de mecánica automotriz y demás servicios tendientes a satisfacer las necesidades operativas de los vehículos.

**Artículo 16.- Zona de pasajeros:** Comprende todas las áreas localizadas en la parte interna del edificio de La Terminal, destinadas a la circulación y atención de los usuarios del servicio de transporte de pasajeros por carretera.

1. **Zonas de Cola:** Son áreas destinadas a la ubicación, maniobra y desplazamiento de los usuarios antes de realizar el pago del ticket de viaje. Su uso está reglamentado por La Terminal.
2. **Taquilla para la venta de tickets:** Áreas destinadas a la venta exclusiva de tickets, asignadas en arrendamiento a las empresas de transporte. Su uso está reglamentado por La Terminal.
3. **Sala de espera de ascenso:** Áreas utilizadas por los usuarios del servicio de transporte mientras se autoriza el abordaje de los vehículos.
4. **Salas VIP:** Instalaciones adecuadas por las empresas de transporte, que cuentan con autorización vigente para ofrecer rutas en nivel de servicio preferencial de lujo. Deben garantizar y cumplir con las normas mínimas establecidas, dando al usuario mayor comodidad y seguridad durante el tiempo que permanezca esperando la salida del vehículo. Son administradas y operadas directamente por las empresas de transporte.

5. **Salas especiales:** Instalaciones adecuadas por las empresas de transporte que cuentan con rutas autorizadas y vigentes. Deben garantizar y cumplir con las normas mínimas establecidas para las salas especiales, dando al usuario mayor comodidad y seguridad durante el tiempo que permanezca esperando la salida del vehículo. Son administradas y operadas directamente por las empresas de transporte.
6. **Punto de despacho:** Sitio adecuado para que se realice el ingreso de los pasajeros hacia las plataformas de ascenso, previo chequeo de tiquetes. Es operado por las empresas de transporte.
7. **Taquillas de encomiendas:** Lugares destinados para el recibo y despacho de encomiendas. Son administradas y operadas por las empresas de transporte.
8. **Sala de espera de llegada:** Áreas destinadas para los usuarios que esperan la llegada de pasajeros provenientes de otros países, regiones o municipios.

**Parágrafo.-** La ubicación específica de las áreas mencionadas podrá cambiar por necesidad del servicio, descentralización de actividades, disposiciones legales o requerimiento administrativo; para lo cual se considerará incorporada al presente manual operativo, la última ubicación que se comunique por parte de La Terminal. Así mismo, La Terminal podrá crear o autorizar la prestación de nuevos servicios y reservarse el derecho a cobrar el uso de las actuales o futuras áreas habilitadas.

## **CAPITULO IV**

### **PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

**Artículo 17.- Procedimiento en áreas operativas:** Conjunto de acciones desplegadas para el normal desarrollo de la actividad en las áreas de operación que se determinan a continuación:

1. **Procedimiento control de ingreso:** Esta actividad se realiza desde el momento en que el vehículo llega al puesto de control de Ingreso. El conductor deberá cumplir con los siguientes procedimientos hasta la zona de descensos, parqueaderos operacionales, zona de encomiendas o estaciones de servicio; de acuerdo con las siguientes modalidades:

#### **1.1 Vehículos de transporte de pasajeros:**



- a. Les corresponde acatar la orden de “DETENERSE” que realice el funcionario de la empresa de vigilancia privada o el funcionario de La Terminal que se encuentra en el puesto del respectivo control de entrada.
- b. Al ingresar deberán suministrar la información solicitada por el personal de control operativo informando el origen y el número de pasajeros con el que llega.
- c. Pasando la zona de descensos sólo se permite el ingreso del conductor y un auxiliar debidamente identificados.
- d. En caso de ingresar el vehículo vacío para despacho desde La Terminal de Bogotá D.C., debe entregar al operador o funcionario, la tarjeta de código de barras para su registro; de ser por primera vez o no haberla tramitado, deberá actuar de conformidad con las orientaciones del Operador del Puesto de Control.
- e. El Operador o vigilante reportará al Departamento de Seguridad.
- f. El Jefe del Departamento de Seguridad autorizará o no el ingreso para el respectivo registro por primera vez en la Oficina de Servicio al Transportador.
- g. En caso de pérdida de la tarjeta el conductor del vehículo deberá presentar copia de la denuncia presentada ante la autoridad competente y exhibir la tarjeta de operación del vehículo.
- h. Durante el recorrido hacia la zona de descensos se prohíbe el ascenso o descenso de personal.

### **1.2 Vehículos de transporte de carga:**

El ingreso de estos vehículos con destino a la zona de encomiendas o estaciones de servicio está permitido de lunes a viernes en horario comprendido de las 6:00 A.M. a las 8:00 P.M.; sábados, domingos y festivos de las 8:00 A.M. a la 1:00 P.M., para lo cual deberán portar el documento autorizado por el Jefe del Departamento de Seguridad de La Terminal.

### **1.3 Vehículos particulares:**

- a. Sólo se permite el ingreso a vehículos particulares autorizados por el Departamento de Seguridad y que tengan la cartulina expedida por La Terminal.
- b. El ingreso de vehículos particulares en épocas de temporada baja con destino a la zona de encomiendas o estaciones de servicio únicamente se realizará desde las 6:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados desde las 6:00 a.m. hasta la 1:00 p.m.
- c. En épocas de alta temporada su ingreso estará sujeto a la autorización del Jefe de Operación y Servicio, de acuerdo con el movimiento de vehículos que se registre al interior de la zona operativa.

2. **Procedimiento en plataforma de descenso:** Al llegar a este sector, proveniente de los puntos de ingreso a la zona operativa, el conductor continuará su recorrido de acuerdo con el siguiente procedimiento:
  - a. Respetar la señalización y demarcación existente en la vía y la ubicada en los corredores y zonas verdes; a su vez hacer buen uso de ellas.
  - b. Realizar de manera adecuada el parqueo del vehículo, de tal forma que no se obstaculice el recorrido de otros vehículos y se garantice la seguridad de los pasajeros. Al hacer el desembarque de equipajes con destino final Bogotá, el auxiliar deberá utilizar la bodega del costado derecho preferiblemente y en el evento de utilizar la bodega del costado izquierdo, observará y velará porque no haya invasión del carril por parte de los pasajeros.
  - c. Verificar que al interior del vehículo no se encuentren equipajes o elementos abandonados, en tal caso, deberá informar o hacer entrega de éstos elementos al comando de la Estación de Policía ubicada en éste sector.
  - d. Sólo se permite la permanencia de los vehículos por el tiempo necesario para el descenso de pasajeros, acto seguido deberá evacuar la zona.
  - e. Por ningún motivo se permite el mantenimiento o arreglo mecánico de vehículos en éste sitio. Para tal fin se debe hacer uso de las estaciones de servicio o en su defecto utilizar el servicio de grúa.
  - f. En épocas de alta temporada la apertura de puertas auxiliares para la evacuación de pasajeros, estará sujeta a la autorización del Jefe de Operación y Servicio de acuerdo con el volumen de movimiento de vehículos que se presente.
  - g. Para que el vehículo pueda continuar el recorrido hacia los parqueaderos operacionales, plataforma de encomiendas o estaciones de servicio, solamente podrá ir en su interior el conductor y un auxiliar, siempre y cuando se encuentren debidamente identificados.
  - h. Ésta área se identificará, para efectos operativos, "Pista 1"
3. **Procedimiento en plataforma de encomiendas:** Al llegar a éste sector proveniente de la zona de descensos o de los controles de ingreso a la zona operativa, el conductor continuará su recorrido de acuerdo con el siguiente procedimiento:
  - a. Sólo ingresarán los vehículos con la exclusiva finalidad de cargar o descargar encomiendas.
  - b. Se prohíbe el parqueo con cualquier otra finalidad.
  - c. La permanencia en esta área, no podrá ser superior a treinta (30) minutos.
  - d. Realizar de manera adecuada el parqueo del vehículo en reversa, de tal forma que no se obstaculice el recorrido de otros vehículos y facilite las labores de embarque y desembarque de encomiendas.

- e. Por ningún motivo se permite el abordaje de pasajeros en éste sector.
  - f. Cuando se realice el transporte de mercancías en vehículos de transporte de pasajeros con despacho origen Bogotá D.C., primero se debe realizar el embarque de encomiendas y posteriormente realizar el abordaje de pasajeros en la zona de ascenso.
  - g. La Policía Nacional junto con el personal de La Terminal o el de las empresas de vigilancia privada, está autorizada para efectuar inspecciones a las encomiendas, tanto en depósito, como en el momento de ser transportadas fuera de La Terminal.
  - h. Esta área sólo se podrá utilizar en el siguiente horario: De lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados y domingos de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
  - i. Los vehículos particulares que realicen éste tipo de operaciones deberán portar el documento autorizado por el Jefe del Departamento de Seguridad de La Terminal.
  - j. Finalizada la labor de embarque o desembarque de mercancías, podrá continuar el recorrido hacia los parqueaderos operacionales, plataforma de ascensos, estaciones de servicio o salidas de la zona operativa, observando y acatando las señales de tránsito.
  - k. No se permitirá el uso de esta área como zona de parqueo; quien lo haga se expone a que su vehículo sea retirado con grúa, acarreándole la sanción correspondiente.
4. **Procedimiento en vías de circulación:** Con el fin de permitir la movilidad de los vehículos y la operación de las empresas de transporte, se deben acatar los siguientes procedimientos.
- a. El uso de las vías se debe hacer de acuerdo con los sentidos viales demarcados en el piso o señales verticales.
  - b. Por ningún motivo se podrá asear o alistar el vehículo así como dejar o recoger pasajeros en cualquier punto de las vías internas de La Terminal.
  - c. Transitar sin exceder la velocidad máxima permitida, la cual es de veinte (20) Kilómetros por hora.
  - d. Permanecer siempre en continuo movimiento; en caso de presentarse falla mecánica, se deben tomar las medidas de seguridad y aislamiento reglamentarias y proceder a movilizar el vehículo hacia las estaciones de servicio e informar al personal de La Terminal más cercano.
  - e. Se debe respetar y hacer buen uso de la señalización ubicada en los andenes, corredores y zonas verdes.
  - f. No se admitirá el uso de fuentes o actividades que genere contaminación auditiva. Se prohíbe accionar bocinas o cornetas y provocar ruidos excesivos por aceleramiento de motores, equipos de sonido o radios con alto volumen, dispositivos de frenos ruidosos y otros que causen el mismo efecto.
  - g. Los recorridos de traslado dentro de la zona operativa deben realizarse

acatando las disposiciones vigentes en materia de tránsito, así como los procedimientos y disposiciones consagrados en el presente manual operativo.

- h. En épocas de alta temporada o en casos excepcionales, en los que se requiera la modificación de sentidos viales, la decisión estará sujeta al análisis y autorización del Jefe de Operación y Servicio durante el tiempo que se estime conveniente y se comunicará de conformidad con lo indicado en el sistema de gestión de calidad.

5. **Procedimiento en áreas operacionales:** Al llegar a estos sectores provenientes de la zona de descensos, de la zona de encomiendas, de las estaciones de servicio o de los controles de ingreso a la zona operativa, el conductor continuará su recorrido de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. Realizar de manera adecuada el parqueo del vehículo mientras se hace el trámite de despacho reporte, de tal forma que no se obstaculice el recorrido y se facilite el parqueo de otros vehículos. Se debe hacer uso racional de dicho espacio.
- b. La utilización es flexible, es decir, los sitios de estacionamiento temporal no se encuentran asignados específicamente a ninguna empresa de transporte, por lo cual el tiempo de permanencia será estrictamente controlado y no podrá ser superior a una hora. Si el tiempo de permanencia excede de la hora, dicho tiempo será cobrado y cargado a la próxima tasa de uso que sea expedida al vehículo afectado, de acuerdo con disposiciones de La Terminal.
- c. Los vehículos que sean programados para prestar reserva, deberán ser relacionados por las empresas transportadoras y remitidos a la oficina de Servicio al Transportador. Dicha relación puede ser variada de acuerdo con la dinámica de la operación. Sólo se permiten máximo 2 vehículos en reserva por cada empresa, en caso de ser necesario más parque automotor como reserva, deberán dirigirse a los parqueaderos frente a los módulos u otro particular.
- d. Los vehículos deben permanecer parqueados en reversa y frente al centro de la calzada, con el fin de facilitar su evacuación en caso de emergencia.
- e. Será de obligatorio cumplimiento apagar los motores del vehículo, mientras éste permanezca parqueado.
- f. Por ningún motivo se deben dejar las puertas del vehículo abiertas, ni los documentos y llaves al interior del mismo mientras permanece parqueado; además se deben adoptar todas las medidas de seguridad tendientes a proteger el vehículo, sus accesorios y equipo.
- g. Se deben tomar las medidas de seguridad necesarias tendientes a evitar hurtos o acciones que pongan en riesgo la integridad de las personas o

se causen daños a los vehículos y demás bienes que se encuentren en la zona operativa.

- h. La Terminal no se hace responsable por la pérdida o daño que sufra cualquier vehículo mientras se encuentre dentro de la zona operativa. De la seguridad del vehículo sólo es responsable la persona que está a cargo del mismo.
- i. Se prohíbe efectuar acondicionamiento mecánico y aseo, así como secar toallas y similares en las ventanas o exteriores de los vehículos y cualquier tipo de reparaciones o ajustes con herramientas.
- j. En caso de desperfecto mecánico que amerite la presencia de un profesional de la mecánica, se debe retirar el vehículo en grúa, previo pago y autorización de ingreso de dicho vehículo.
- k. Se debe permanecer siempre en continuo movimiento cuando no se utilice o no exista disposición de áreas de parqueo. En caso de presentarse falla mecánica, se debe informar al personal de La Terminal y se deben tomar las medidas de seguridad y aislamiento reglamentarias y proceder a movilizar el vehículo hacia las estaciones de servicio.
- l. En ésta área se encuentra prohibido la circulación peatonal, únicamente podrá transitar personal administrativo de las empresas de transporte, conductores y auxiliares debidamente identificados de conformidad con el reglamento de visitantes y las normas sobre seguridad industrial.
- m. Excepcionalmente podrá transitar el personal requerido para emergencias, grúas de retiro de vehículos varados, y otros, previamente autorizados por el Jefe de Operación y Servicio.
- n. El personal de La Terminal así como el personal de las empresas de vigilancia privada, solicitarán la evacuación de personas no autorizadas. En el evento que no se acate la orden, se solicitará la intervención de autoridad policiva y se producirá el respectivo informe escrito, dirigido a la gerencia de la empresa transportadora.
- o. En épocas de alta temporada o en casos excepcionales que requieran la modificación de sentidos viales y tiempos de parqueo; ésta decisión estará sujeta al análisis y autorización del Jefe de Operación y Servicio durante el tiempo que se estime conveniente.

6. **Procedimiento puestos de control de entrada a plataforma de ascenso de pasajeros:** Se localizan dos puestos de control, uno en el parqueadero operacional del Módulo Rojo, sitio por el cual se ingresa a las plataformas de ascenso de los Módulos Rojo y Verde, y el otro, en el parqueadero operacional del Módulo Azul, sitio por el cual se ingresa a las plataformas de ascenso de los Módulos Amarillo y Azul.

Al llegar a este control proveniente del respectivo parqueadero operacional, el conductor continuará el recorrido de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. Presentar en puesto de control el comprobante de pago de tasa de uso, junto con el comprobante de prueba de alcoholimetría y aptitud física cuando así se requiera.
  - b. Solamente se permite el ingreso de vehículos que tengan programado el cumplimiento de una línea y que se encuentre dentro de los 20 minutos de antelación a la hora programada como despacho en el comprobante de pago de tasa de uso.
  - c. Si no se cumple con el tiempo de control estipulado, no se permite el ingreso del vehículo debiendo permanecer en espera dentro del parqueadero operacional.
  - d. Cuando un conductor estando obligado a practicarse la prueba de alcoholimetría o de aptitud física, según aparezca en la respectiva tasa de uso y este no acredite su realización con la presentación del respectivo comprobante, no se permitirá el ingreso del vehículo a la plataforma de ascenso, debiendo permanecer dentro del parqueadero operacional y proceder a realizarse la prueba.
  - e. Si la información contenida en el comprobante de pago de la tasa de uso, no concuerda con las características que identifican externamente el vehículo, no se validará, ni permitirá el ingreso del vehículo, debiendo permanecer en el parqueadero operacional mientras se realiza la aclaración y corrección de la información.
  - f. Cumplidos los anteriores procedimientos se podrá continuar con destino a las plataformas de ascensos de pasajeros.
7. **Procedimientos en Plataforma de Ascenso de Pasajeros:** Al llegar a las plataformas de ascenso proveniente del puesto de control de entrada, el vehículo deberá ingresar a las bahías de ascenso de acuerdo con el siguiente procedimiento:
- a. La utilización de las bahías de ascenso son flexibles, es decir, que éstas no se encuentran asignadas de manera exclusiva a ninguna empresa de transporte.
  - b. Se realizará control estricto del tiempo de permanencia, el cual no deberá exceder la hora de salida establecida en el comprobante de pago de la tasa de uso de La Terminal.
  - c. Realizar de manera adecuada el parqueo del vehículo, de tal forma que se facilite las labores de embarque de equipajes y ascenso de pasajeros.
  - d. Es de obligatorio cumplimiento apagar los motores mientras el vehículo permanezca parqueado.
  - e. En épocas de alta temporada o en casos excepcionales que requieran la modificación de sentidos viales, tiempos de utilización y uso diferente de las bahías, ésta decisión estará sujeta al análisis y autorización del Jefe de Operación y Servicio, durante el tiempo que lo estime conveniente.
  - f. Sólo se admitirá la presencia del conductor y/o auxiliar del respectivo vehículo siempre y cuando se encuentre debidamente carnetizado.

- g. El personal de La Terminal así como el personal de las empresas de vigilancia privada solicitarán la evacuación de personas no autorizadas. En el evento que no se acate la orden, se solicitará la intervención de la autoridad policiva y se producirá el respectivo informe escrito, dirigido a la gerencia de la empresa transportadora.
- h. La operación de ascenso de pasajeros debe realizarse de manera ordenada.
- i. Por ningún motivo se permite el cargue de encomiendas sobredimensionadas en éste sector.
- j. Cumplida la hora de salida establecida en el comprobante de pago de la tasa de uso, se debe continuar la marcha hacia una de las porterías de salida de la zona operativa, recorrido que no podrá ser superior a diez (10) minutos, en condiciones normales de operación.

8. **Procedimientos en puestos de control de salida:** Al llegar a los controles de salida por la Avenida Boyacá y Avenida de la Constitución proveniente de las plataformas de ascenso, el conductor terminará su recorrido dentro de la zona operativa, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. La salida de vehículos con ruta se realizará únicamente por el carril derecho de la Avenida de la constitución y por los carriles de salida de la Avenida Boyacá.
- b. El conductor del vehículo que sale con ruta deberá entregar al operador del puesto de control, el comprobante de pago de la tasa de uso y la planilla de viaje, quien verificará que los datos contenidos en ellos efectivamente correspondan a las rutas y niveles de servicio autorizadas por el Ministerio de Transporte.
- c. El funcionario de control deberá verificar la fecha, hora, número de pasajeros con o sin tiquete, tipo de vehículo, empresa transportadora, destino, valor de la tasa de uso y placa del vehículo, los cuales no deberán presentar alteraciones, tachones, enmendaduras, borrones o interlineados u otra novedad que impida ejercer el control.
- d. En caso de novedad, el operario del puesto de control, tomará los datos correspondientes e informará al conductor sobre el procedimiento sancionatorio, permitiendo la salida del vehículo previa elaboración del registro de infracción al manual operativo.
- e. Para confirmar la información de la planilla de viaje, y del comprobante de pago de tasa de uso, el funcionario de control podrá solicitar a los pasajeros la exhibición del correspondiente tiquete de viaje.

9. **Procedimiento en puestos de control de salida vehículos sin ruta:** Al llegar a las porterías de salida proveniente de los parqueaderos operacionales o estaciones de servicio, el conductor terminará su recorrido dentro de la zona operativa de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. La salida de vehículos sin ruta se realizará únicamente por el carril izquierdo de

- salida a la Avenida de la Constitución.
- b. El funcionario del puesto de control verificará la información del documento con los datos del vehículo, registrando la información en la base de datos, si no encuentra novedad se permitirá la salida al vehículo, caso contrario deberá generar un reporte al superior inmediato o el registro de infracción al manual operativo si fuere el caso.
  - c. Cuando no se presente la tarjeta de control o ésta registre inconsistencias en la información que no sea aclarada satisfactoriamente por el conductor, el vehículo será reportado a las autoridades correspondientes.

10. **Procedimiento Módulo de excretas:** Una vez el vehículo ha ingresado al Módulo de excretas por la ruta de ingreso diseñada por La Terminal, se debe seguir el siguiente procedimiento:

- a. Esperar con paciencia el turno.
- b. Ubicar el desagüe del baño directamente sobre la rejilla central.
- c. Iniciar el descargue del baño en su totalidad con la colaboración del operario si es necesario.
- d. Utilizar solo el tiempo que requiera la operación.
- e. Verificar que haya evacuado en su totalidad y cerrar el desagüe.
- f. Retirar el vehículo atendiendo todas las señales de tránsito.
- g. Se prohíbe el depósito de Basuras (bolsas plásticas, papeles, toallas higiénicas, tampones, pañales, residuos de comida, botellas, frascos) en los baños y en las rejillas del Módulo.
- h. Se prohíbe el depósito de productos diferentes al químico de los baños en las rejillas del Módulo.

**Artículo 18.- Zona de pasajeros:** Las áreas de operación de las empresas de transporte en la zona de pasajeros, están determinadas en el artículo 16 y sobre ellas se despliegan los siguientes procedimientos:

1. **Procedimiento en zona de Cola:** En éstas áreas no se permite la presencia de personal administrativo ni de conductores de las empresas transportadoras; se deben tener en cuenta los siguientes procedimientos:
  - a. Solamente se permite la presencia de pasajeros mientras realizan el pago del tiquete de viaje.
  - b. El personal de La Terminal así como el personal de vigilancia privada se encargarán de la evacuación de personas no autorizadas. En el evento que no se acate la orden, se solicitará la intervención de autoridad policial y se producirá el respectivo registro de infracción al manual operativo.
2. **Procedimiento en taquilla de venta de tiquetes:** En estas áreas solamente se permite la presencia de personal administrativo de las empresas de transporte,



quienes deben estar plenamente identificados, y deberán aplicar los procedimientos que se establecen a continuación:

- a. Brindar buen trato y atención al usuario del servicio de transporte de pasajeros por carretera y a los usuarios en general.
  - b. Cumplir las normas de aviso y señalización establecidas por La Terminal. No se permite la fijación de avisos en ventanales, puertas y muros, o cualquier otro dispositivo que genere contaminación visual.
  - c. Se prohíbe practicar el pregoneo y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de elección de la empresa transportadora en la cual desea viajar.
  - d. En la parte superior de cada taquilla deberá ubicarse un aviso con el nombre de cada empresa de transporte que permita su identificación; éste no podrá ser modificado en su tamaño, forma y diseño, sin la autorización escrita de La Terminal.
3. **Procedimiento en sala de espera de ascenso:** En estas áreas solamente se permite la presencia de personal administrativo de las empresas de transporte, debiendo tener en cuenta los siguientes procedimientos:
- a. Observar las normas de comportamiento y convivencia.
  - b. Cumplir con las obligaciones y las disposiciones que se establezcan.
  - c. El uso de ésta sala únicamente está permitido a usuarios del transporte.
4. **Procedimiento Salas VIP:** Solo funcionarán las que estén legalmente autorizadas. Se permite la presencia de personal administrativo y de servicio de las empresas de transporte; teniendo en cuenta los siguientes procedimientos:
- a. Brindar excelente servicio al usuario del transporte de pasajeros por carretera.
  - b. Solamente se permite la presencia de personal que se encuentra en espera para iniciar el viaje y que porte el respectivo tiquete.
  - c. Las salas deben permanecer en óptimas condiciones de aseo y limpieza.
  - d. No se permite la fijación de avisos en ventanales y puertas.
  - e. Solo podrán ingresar pasajeros de las salas VIP a las plataformas de ascenso en el momento en que se encuentre el vehículo debidamente parqueado en la plataforma de ascenso.
5. **Procedimiento punto de despacho:** Únicamente se permite la presencia de personal administrativo y de servicio de las empresas de transporte, conforme el siguiente procedimiento:

- a. Realizar el chequeo de tiquetes de viaje a todos los pasajeros que van a iniciar el viaje.
- b. El paso de carros porta-equipajes hacia las plataformas de ascenso de pasajeros está absolutamente prohibido.
- c. Deberá restringirse el ingreso de personal no autorizado hacia la zona operativa.
- d. Solamente se permite el acceso de personas que porten el respectivo tiquete de viaje o personal de la misma empresa transportadora debidamente identificado.
- e. El ingreso de los pasajeros solo se cumplirá cuando el vehículo se encuentre debidamente parqueado en la bahía de ascenso.

6. **Procedimiento taquilla de encomiendas:** En ésta área únicamente se permite la presencia de personal administrativo y de servicio de las empresas de transporte, debiendo cumplir las siguientes instrucciones:

- a. El recibo de mercancías solamente se puede realizar a través de las taquillas de atención al usuario ubicadas en la parte sur del Módulo Verde.
- b. En éste sector no se permite la venta de tiquetes de viaje.

**Artículo 19.- Otros procedimientos:** Son aquellos que hacen parte de las actividades complementarias que realiza el personal administrativo y los conductores de las empresas de transporte en desarrollo de las funciones propias de la operación del servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

1. **Procedimiento por fallas mecánicas en áreas operativas:** Cuando se presenten fallas en los vehículos que se movilizan en el área operativa, se cumplirá con el siguiente procedimiento:
  - a. De ser posible se debe parquear el vehículo permitiendo la normal circulación del tráfico, tomando las medidas de seguridad y señalización correspondientes.
  - b. Se informará de manera inmediata al personal de La Terminal, y será el Jefe de Operación y Servicio de área quien se encargará de la novedad y de coordinar las acciones a seguir.
  - c. Si el vehículo se puede movilizar deberá ser dirigido a las estaciones de servicio para el correspondiente mantenimiento.
  - d. Si la falla se puede corregir en el sitio donde se encuentra el vehículo mediante la realización de labores menores que no impliquen tiempos superiores a 15 minutos, se permitirá la realización de éstas siempre y cuando no se cause derrame de combustibles o aceites que puedan causar deterioro y mala presentación de vías y/o parqueaderos.
  - e. Si la falla no se puede corregir y no es posible la movilización del vehículo, se deberá proceder al retiro del mismo de las instalaciones de La Terminal mediante la utilización de una grúa.

2. **Procedimiento de actualización de datos del parque automotor:** Para poder atender las solicitudes de ingreso de nuevos vehículos, modificar números internos, niveles de servicio, realizar el traslado de empresas, o solicitar la exclusión de vehículos, se deberá cumplir con el siguiente procedimiento:
  - a. Las solicitudes serán atendidas únicamente en la oficina de Servicio al Transportador mediante comunicación escrita en la cual se describe la modificación solicitada.
  - b. Se debe anexar copia de las tarjetas de operación y de propiedad o licencia de circulación vigentes del respectivo vehículo, con el objeto de mantener actualizada la base de datos del parque automotor de las diferentes empresas de transporte.
  - c. La solicitud será resuelta de manera inmediata siempre y cuando se cumplan todos los requisitos.
  - d. Antes de realizar el pago de la tasa de uso debe verificarse en caja de recaudos la realización de la actualización solicitada.

## **CAPITULO V**

### **TASA DE USO**

**Artículo 20.- Definición:** Denominase tasa de uso al valor que deben cancelar las empresas de transporte por el uso de las áreas operativas de La Terminal, conforme lo establecido en el artículo 12 del Decreto 2762 de 2001 expedido por el Ministerio de Transporte.

Teniendo en cuenta la clase de vehículo a despachar, la longitud de la ruta, y el número de terminales dentro del recorrido, el Ministerio de Transporte fijará las tasas de uso que deben cobrar las Terminales de Transporte Terrestre a las empresas de transporte intermunicipal de pasajeros por carretera.

**Artículo 21.- Pago de la tasa de uso:** Éste se cumplirá exclusivamente en las cajas de recaudos de La Terminal, mediante el siguiente procedimiento:

- a. El conductor deberá solicitar en la respectiva oficina de rodamiento la orden de despacho de conformidad con las autorizaciones expedidas a las empresas de transporte por parte del Ministerio de Transporte.
- b. Con la orden de despacho debidamente diligenciada deberá acercarse a una de las cajas de recaudos con una hora de antelación a la hora programada como despacho.

- c. Si la orden de despacho no se encuentra debidamente diligenciada no se expedirá la tasa de uso, debiendo ser tramitada en su totalidad.
- d. Con la orden de despacho se solicita la expedición del comprobante de pago de la tasa de uso a La Terminal y se cancela el valor correspondiente, el cual incluye el pago de prueba de alcoholimetría y de aptitud física cuando así fuere necesario.
- e. Antes de retirarse de la caja de recaudos se debe verificar y comprobar los datos impresos en el documento expedido y reclamar en su totalidad los dineros sobrantes.
- f. Cualquier reclamación debe realizarse de manera inmediata ante el funcionario de caja o el Jefe de Operación y Servicio.
- g. Con el comprobante de pago debidamente expedido el vehículo podrá dirigirse al punto de control de ingreso a la plataforma de ascenso de pasajeros.

**Artículo 22.- Vigencia de la tasa de uso:** La tasa de uso expedida por La Terminal, para que sea utilizada con el propósito y fin de su compra, tendrá vigencia de hasta Diez (10) minutos después de la hora programada y de una (1) hora a partir de la hora programada para efectos de control periférico en la frontera del perímetro urbano de Bogotá D.C., sin perjuicio de las causales de convalidación.

**Artículo 23.- Convalidación de la tasa de uso:** La convalidación de tasas de uso se cumplirá únicamente en la oficina de Servicio al Transportador, mediante el siguiente procedimiento:

- a. Solamente serán convalidadas las tasas de uso que no presenten sello de ingreso a la plataforma de ascenso de pasajeros, es decir que no hayan sido validadas.
- b. Para efectos de la convalidación sólo serán modificables los datos correspondientes a la fecha y hora de despacho, la demás información, tiene el carácter de inmodificable.
- c. La convalidación por falla mecánica solo se tendrá en cuenta para los vehículos que presenten deficiencias en los parqueaderos operacionales, más no en las bahías de ascenso, en razón a que el vehículo debe ingresar a las plataformas de ascenso en perfectas condiciones técnico-mecánicas. Después de colocado el sello de control de entrada a plataformas de ascensos está prohibido convalidar tasas de uso.
- d. No se convalidarán tasas de uso por planillas mal elaboradas por parte de funcionarios de la empresa transportadora, ni por errores atribuibles a los empleados de caja de La Terminal S.A.
- e. De igual forma no se realizará la convalidación de la tasa de uso cuando la Policía de Carreteras determine la cancelación del despacho programado en desarrollo de controles del estado técnico mecánico de vehículos, cumplimiento de fumigación vehicular, revisión de documentos, exámenes de estado anímico o pruebas de alcoholimetría o de aptitud física a los conductores o cualquier

- otra contravención.
- f. Las tasas de uso que no tengan sello de control de entrada a plataformas de ascensos deben ser presentadas el mismo día para el respectivo visto bueno en la oficina de Servicio al Transportador, sin éste requisito no podrán ser convalidadas.
  - g. El visto bueno es el ejercicio mediante el cual el funcionario autorizado imprime una rúbrica manuscrita que significa la presentación personal de la tasa de uso y la voluntad de la empresa de transporte de convalidarla dentro de los treinta (30) días siguientes para hacer uso de ella de acuerdo con los requisitos para su convalidación.
  - h. Están autorizados para convalidar tasas de uso los funcionarios designados por el Jefe del Departamento de Servicio al Transportador y los Jefes de Operación y Servicio en ausencia del primero.
  - i. Para proceder a realizar la convalidación de la tasa de uso se debe presentar la nueva orden de despacho debidamente diligenciada con la nueva fecha y hora en que se programa al respectivo vehículo y diligenciar el formato de convalidación en el que se deja constancia de los motivos que dieron lugar a la misma, formato que deberá estar firmado por el personal de la empresa transportadora y el de La Terminal.
  - j. La Gerencia Operativa coordinará la realización de operativos externos e internos con la Policía Metropolitana de Tránsito y la Policía de Carreteras, orientados a controlar la evasión y elusión en el pago de las tasas de uso, y verificar otras normas operacionales, exigiendo su presentación y el cumplimiento de las formalidades en cuanto a sellos y demás mecanismos de control.

## **CAPITULO VI**

### **OBLIGACIONES DE LA TERMINAL**

#### **DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORES**

**Artículo 24.- Obligaciones de La Terminal:** Son obligaciones de La Terminal, las establecidas en el Artículo 13 del Decreto 2762 de 2001, así:

1. Operar Las Terminales de transporte de conformidad con los criterios establecidos por el presente decreto y normas que lo complementen o adicionen.
2. Prestar los servicios propios de La Terminal relacionados con la actividad transportadora en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad.
3. Elaborar y aplicar el manual operativo de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.

4. Permitir el despacho únicamente a las empresas de transporte debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.
5. Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.
6. Permitir a las autoridades de tránsito y transporte el desempeño de sus funciones respecto del control de la operación en general de la actividad transportadora al interior de La Terminal
7. Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde La Terminal o su conjunto de instalaciones.
8. Con fundamento en el artículo 2° de la Ley 336 de 1996 y en consonancia con los programas de seguridad que implemente el Ministerio de Transporte, Las empresas Terminales de Transporte deberán disponer dentro de las instalaciones físicas de cada Terminal de Transporte, los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física y practicar la prueba de alcoholimetría a una muestra representativa de los conductores que estén próximos a ser despachados de la respectiva Terminal.
9. Suministrar al Ministerio de Transporte de manera oportuna la información relacionada con la operación del transporte de pasajeros de acuerdo con los formatos, plazos y medios que para este fin establezca el Ministerio.
10. Cobrar las tasas de uso fijadas por el Ministerio de Transporte en los términos del presente Decreto y de la Resolución respectiva.
11. No permitir bajo ningún pretexto, dentro de las instalaciones de las terminales, el pregoneo de los servicios o rutas que prestan las empresas transportadoras.

**Artículo 25.- Derechos de las empresas de transporte:** Las empresas de transporte debidamente autorizadas o habilitadas para prestar el servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera al utilizar La Terminal tendrán los derechos establecidos en el Artículo 14 del Decreto 2762 de 2001, así:

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

**Artículo 26.- Deberes y obligaciones de las empresas de transporte:** Además de los derechos de las empresas transportadoras usuarias de La Terminal señalados en el artículo 15 del Decreto 2762 de 2001, se establecen como deberes los siguientes:

1. Cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley y en el presente manual.
2. Cumplir las normas de tránsito dentro de Las Terminales.

3. Dar precisas instrucciones a los conductores, para detener sus vehículos en los puntos de control periférico de Las Terminales y permitir a las autoridades de transporte y tránsito la revisión del recibo de pago de las tasas de uso.
4. Pagar oportuna e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por La Terminal a las empresas transportadoras por los despachos efectivamente realizados, en los términos del presente Decreto y de la Resolución respectiva.
5. Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a La Terminal como a los usuarios.
6. Utilizar las diferentes áreas de La Terminal de acuerdo con las normas establecidas en el presente manual operativo, en el reglamento de propiedad horizontal de la copropiedad, los manuales de convivencia, las normas sobre seguridad industrial y salud ocupacional y demás normas que los adicionen o modifiquen.
7. Expedir tiquete de viaje exclusivamente en las taquillas de La Terminal asignadas para ello.
8. Capacitar a su personal sobre las normas de tránsito y transporte, señalización operativa y de tránsito y manual operativo de La Terminal.
9. Dotar al personal de conductores y todos los que dependan de la empresa de transporte de un carné de identificación y de los elementos de protección personal requeridos de acuerdo a la actividad que desarrollan y los riesgos a los que estén expuestos.
10. Mantener las áreas utilizadas en perfectas condiciones de mantenimiento y aseo.
11. Implementar en las áreas de uso de la empresa un plan de emergencia y evacuación que este alineado al plan de emergencias de La Terminal y dotarlas de los elementos de seguridad industrial necesarios.
12. Responder económicamente por los daños en las instalaciones o equipamiento de La Terminal, producidos por el personal de su empresa o por el personal de la entidad con la que tenga convenios.
13. Permitir el control y registro de ingreso y salida de vehículos de La Terminal.
14. Dar trámite a las quejas formuladas por los representantes de La Terminal, relacionadas con sus funcionarios e informar sobre las medidas administrativas tomadas.
15. Disponer del personal necesario en las puertas de acceso a la plataforma de ascenso de pasajeros con el fin de permitir el paso únicamente a los que porten el tiquete de viaje, solo para abordar los vehículos próximos a salir.
16. Fijar en las carteleras de las taquillas, en un lugar visible al público, las especificaciones del servicio de transporte, tipo de vehículo, destino, tarifas y horarios.
17. Presentar a La Terminal el registro del personal que labora a su servicio, con indicación de cargo, fecha de ingreso, función básica y novedades de personal.
18. Propender para que el personal empleado, los conductores, auxiliares, y demás colaboradores, den cumplimiento a las disposiciones en materia de seguridad industrial, tránsito y señales viales en la zona operativa.
19. Colaborar con el personal de La Terminal en labores de vigilancia, control, supervisión y en la entrega de documentos e información relacionados con

tiquetes, planilla y pago de la tasa de uso.

20. Someter a los conductores a las pruebas de alcoholimetría y de aptitud física de acuerdo a los requerimientos establecidos en Decreto 2762 de 2001, o las requeridas por la autoridad competente.
21. Propender para que los conductores, auxiliares, colaboradores y en general el personal que ejecute actividades dentro de La Terminal, permanezca debidamente identificado y con los elementos de protección personal propios de cada actividad.
22. Capacitar a su personal en temas de salud ocupación, seguridad Industrial, medio ambiente, y promover el auto cuidado.

**Artículo 27.- Prohibiciones a las empresas de transporte:** se prohíbe a las empresas transportadoras de pasajeros usuarias de La Terminal:

1. La utilización de las áreas operacionales por un tiempo mayor a lo establecido en el correspondiente manual operativo.
2. La salida de sus vehículos de Las Terminales sin cancelar la tasa de uso respectiva.
3. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área.
4. Exender los tiquetes por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa.
5. Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar, practicar el pregoneo de viva voz o utilizando ayudas sonoras o constituir actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.
6. Permitir el ascenso o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.
7. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de ascenso.
8. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
9. Realizar en las áreas operativas de La Terminal, mantenimiento, aseo, o arreglos mecánicos a los vehículos.
10. Recoger o dejar pasajeros dentro del área de influencia de cada terminal. Esta debe ser determinada por la autoridad territorial para cada caso en concreto.
11. Obstaculizar el ejercicio propio de las funciones de vigilancia privada y aseo, así como el control que deban ejercer las autoridades correspondientes.
12. Utilizar altavoces, megáfonos, micrófonos o similares para la venta de tiquetes o para anunciar la salida de los vehículos y publicidad escrita no autorizada.
13. Irrespetar a los trabajadores de La Terminal, así como también a la vigilancia privada u obstaculizar el ejercicio propio de sus funciones.
14. Permitir el almacenamiento y transporte de materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos o armas, sustancias alucinógenas y otras que puedan poner en riesgo la seguridad de las personas y la estructura física.
15. Autorizar el abordaje de pasajeros a la plataforma de ascenso por fuera del horario de salida de los vehículos o extemporáneamente.
16. Impedir el ejercicio del control operativo de La Terminal.
17. Permitir la operación de vehículos que generen polución o contaminen el ambiente,



por encima de los márgenes autorizados; deberán hacer campañas de autocontrol en este sentido.

18. Construir, reformar o mejorar las taquillas, sin autorización de La Terminal
19. Cancelar la tasa de uso en forma irregular o fraudulenta.
20. Utilizar las diferentes áreas de La Terminal contraviniendo las normas del presente manual operativo, del reglamento de propiedad Horizontal de la Copropiedad, los manuales de convivencia las disposiciones sobre seguridad industrial, el reglamento de seguridad o normas de Policía.
21. Impedir u obstaculizar la operación de otras empresas transportadoras o de La Terminal sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.
22. Arrojar escombros, desechos orgánicos e inorgánicos dentro de las vías internas de La Terminal y demás áreas de uso público.
23. Permitir el transporte de pasajeros sin tiquete de viaje en La Terminal, en el área de influencia y en los puntos de control periféricos.
24. Permitir el transporte de animales sin el lleno de los requisitos legales.
25. Modificar sin previa autorización los datos impresos en el comprobante de pago de tasa de uso, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
26. Pregonar de viva voz o utilizando ayudas sonoras información sobre los servicios que se ofrecen.
27. Permitir a los conductores o al personal asociado realizar actividades dentro de La Terminal, sin los elementos de identificación, unidades de dotación, o elementos de protección personal requeridos según el caso.
28. Permitir el transporte de menores de edad sin el lleno de los requisitos legales o los procedimientos establecidos por La Terminal.
29. Permitir la realización de actividades en cualquiera de las modalidades laborales de menores de edad sin el lleno de los requisitos legales establecidos por la autoridad competente.

**Artículo 28.- Prohibiciones a los conductores y demás personal de las empresas transportadoras:** En desarrollo de las prohibiciones señaladas a las empresas de transporte, y en consideración a las actitudes y conductas que asume su personal dependiente y colaborador, se prohíbe específicamente a los conductores de vehículos de transporte intermunicipal de pasajeros por carretera, dentro de las instalaciones de La Terminal:

1. Pregonar de viva voz o utilizando ayudas sonoras información sobre los servicios que ofrecen.
2. Obstaculizar los servicios que presta el personal de vigilancia, aseo, control y demás autoridades.
3. Irrespetar al personal de La Terminal, de las empresas de vigilancia privada u obstaculizar el ejercicio propio de sus funciones.
4. Transportar con pleno conocimiento o consentimiento, materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos, armas o sustancias alucinógenas.
5. Operar vehículos que generen polución o contaminen el medio ambiente por

- encima de los niveles permitidos.
6. Cancelar la tasa de uso en forma irregular o fraudulenta.
  7. Utilizar las diferentes áreas de La Terminal contraviniendo las normas del presente manual operativo, de los manuales de Convivencia o normas de Policía.
  8. Obstaculizar e impedir la operación de otros vehículos, sin perjuicio de las sanciones policivas y penales a que haya lugar.
  9. Arrojar escombros, desechos orgánicos e inorgánicos, y en si, todo lo que se entienda como basura, dentro de las vías internas de La Terminal y demás áreas de uso público.
  10. Transportar pasajeros sin tiquete o contrato de viaje dentro de La Terminal, el área de influencia y los puntos de control periféricos.
  11. Transportar animales sin el lleno de los requisitos legales.
  12. Utilizar luces plenas en las instalaciones de La Terminal, así como también pitos, bocinas o similares, salvo en casos de emergencia.
  13. Modificar los datos impresos en el recibo de pago de la tasa de uso, sin perjuicio de las acciones penales, disciplinarias o administrativas a que haya lugar.
  14. Remolcar vehículos automotores, de impulsión humana o tracción animal.
  15. Transportar pasajeros por fuera de la carrocería.
  16. Adelantar vehículos en las áreas internas de La Terminal.
  17. Hacer caso omiso de la señalización y demarcación vial definida en las vías internas de La Terminal.
  18. Permanecer por más tiempo del autorizado en los parqueaderos operacionales, plataformas de ascenso, descenso y encomiendas.
  19. Realizar uso indebido de los carriles de circulación y vías.
  20. Conducir el vehículo a más de 20 kilómetros por hora.
  21. Dejar o recoger pasajeros fuera de las plataformas de descensos y ascensos.
  22. Realizar mantenimiento y arreglos mecánicos a los vehículos en lugares diferentes a los destinados para tal fin.
  23. Permanecer dentro de las áreas de La Terminal sin la debida identificación y sin hacer uso de los elementos de dotación y protección personal requeridos de acuerdo a su actividad.

## **CAPÍTULO VII**

### **DEBERES Y PROHIBICIONES AMBIENTALES**

#### **EMPRESAS TRANSPORTADORAS**

**Artículo 29.- Deberes Ambientales de las empresas transportadoras:** Son considerados deberes ambientales de las empresas transportadoras todos los actos y actividades que las comprometen con el cuidado y protección del medio ambiente, y en especial los que se detallan a continuación:

1. Promover el uso racional del agua en todas las actividades propias de la operación, lo que incluye al personal que presta los servicios directamente con la empresa transportadora o por intermedio de sus aliadas.
2. Promover el uso racional de energía tanto en las áreas de servicio al transportador como en las áreas operativas.
3. Suscitar dentro de su personal y en el personal que hace uso de las diferentes áreas operativas de La Terminal, la buena utilización de los depósitos de residuos sólidos de acuerdo con los fines establecidos para cada uno de ellos.
4. Crear conciencia de los diferentes efectos de la contaminación visual y orientar sus actividades en pro del control de dicha contaminación.
5. Crear conciencia de los diferentes efectos de la contaminación auditiva y orientar sus actividades en pro de la prevención de dicha contaminación.
6. Controlar el ingreso, transporte, salida, comercialización y tráfico de especímenes de flora y fauna.
7. Prevenir cualquier acto que atente contra la convivencia, protección y conservación del ambiente dentro de La Terminal.
8. Todo vehículo de transporte terrestre intermunicipal que transite en La Terminal deberá portar el certificado de emisión de gases vigente y cumplir con los límites de emisión de gases y opacidad establecidos.
9. Hacer uso adecuado de los sistemas de captación de aguas residuales (Módulo de excretas) y de la Planta de tratamiento.
10. Usar adecuadamente las canecas galones dispersas en toda la zona operativa para depositar los residuos y separar los reciclables de los no reciclables.

**Artículo 30.- Prohibiciones ambientales a las empresas transportadoras:** Se prohíbe a las empresas transportadoras, en pro del compromiso social de La Terminal con el medio ambiente y con fundamento en el principio de correlación de sus asociados:

1. Utilizar pitos, cornetas, exhostos de alta presión sonora, radios parlantes.
2. La generación de olores ofensivos producidos por aguas residuales, residuos sólidos sanitarios, contaminación de los cuerpos de agua, o por la satisfacción de necesidades fisiológicas.
3. Hacer uso del agua de los lavamanos, baños, orinales y bocatomas para el lavado de vehículos de transporte terrestre.
4. Realizar las descargas de los baños sanitarios de los buses intermunicipales en los sistemas de alcantarillado, sumideros, parqueaderos, lavadero de autos, vías, bahías de ascensos, pistas de descensos y puntos de control.
5. Arrojar residuos sólidos (basuras) o escombros en las zonas operativas de La Terminal (sitios públicos o en sitios abiertos al público).
6. Presentar en horarios no autorizados por la empresa prestadora del servicio la recolección los residuos sólidos.
7. Estacionar vehículos que dificulten la actividad de barrido y recolección de residuos sólidos o de escombros.

8. Usar los recipientes o demás elementos dispuestos para depositar los residuos sólidos con fines distintos a los establecidos.
9. Realizar la limpieza y barrido de vehículos que causen acumulación o esparcimiento de residuos sólidos.
10. Abandonar y/o arrojar llantas y escombros en toda la zona operativa. El generador deberá encargarse de su disposición final en los sitios autorizados.
11. Fijar vallas, avisos, pendones, carteles, afiches, publicidad mobiliario urbano, vallas vehiculares, avisos en establecimientos comerciales, instalar globos, dumis y avisos separados de fachadas que no cumplan con la normatividad vigente.
12. El uso irracional de la energía y conectar aparatos que consumen energía de las toma corrientes sin previo consentimiento de La Terminal.
13. Realizar la tala y poda de árboles y arbustos sin previa autorización de la SDA.
14. Realizar cualquier actividad que provoque el deterioro de las zonas verdes y la afectación del estado fitosanitario del arbolado urbano, tales como: Arrojar y abandonar basuras y llantas en dichas zonas, o realizar necesidades fisiológicas en las mismas.
15. El ingreso, transporte, salida, comercialización y tráfico de especímenes de flora. La policía ambiental y ecológica será la encargada de incautar todas las especies que se identifiquen en la zona operativa y cuyo infractor será trasladado a la oficina de enlace de la Secretaría Distrital de Ambiente.
16. Lavar vehículos en el espacio público o en áreas operativas de La Terminal (plataformas, zona operacional, vías de circulación) en donde el agua jabonosa llegue al sistema de alcantarillado pluvial o a cuerpos de agua natural, y en todo caso reciclar el agua antes de depositarla al sistema de alcantarillado. Para ello se encuentran lavaderos en la zona operativa.
17. Realizar necesidades fisiológicas en sitios públicos de La Terminal.
18. Fumar en sitios con techo, paredes horizontales y verticales y en lugares donde se pueda presentar alguna emergencia que atente contra la vida, bienes públicos y privados.
19. Realizar quemas abiertas para tratar residuos sólidos, peligrosos y líquidos.
20. Permitir la operación de vehículos que generen polución o contaminen el ambiente por encima de los márgenes autorizados.

## **CAPÍTULO VIII**

### **SANCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

**Artículo 31.- Sanciones:** Las empresas de transporte que incumplan las obligaciones o incurran en las prohibiciones previstas en el Decreto 2762 de 2001 y en el presente manual operativo, se les aplicará según el caso **AMONESTACIÓN ESCRITA O MULTA**, la cual oscilará entre uno (1) a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Para efectos de aplicar las sanciones a las que se refiere el artículo anterior, se tendrán en cuenta, la gravedad de la infracción de acuerdo al tipo de falta, las circunstancias que rodearon la misma, y la incidencia del hecho en la adecuada prestación del servicio público de transporte.

**Artículo 32.- Sujetos de la sanción:** Serán sujetos de sanción para efectos del manual operativo, las empresas transportadoras que prestan el servicio de transporte automotor de pasajeros por carretera, que tengan una relación contractual con ésta y que estén legalmente afiliadas, o su operación autorizada, quienes responderán inclusive por aquellas empresas con las que celebren convenios de colaboración empresarial o contratos temporales o permanentes y por las actuaciones de las personas que estén a cargo de unas y otras.

**Parágrafo 1.-** En el momento en que se presente una falta al manual operativo o la normatividad vigente dentro de La Terminal, y el sujeto infractor no pertenezca a una empresa de transporte, el funcionario que haya evidenciado la conducta dará inmediato aviso a la autoridad respectiva, quienes actuarán conforme a la norma que les aplique.

**Artículo 33.- Aplicabilidad de la sanción:** Para efectos de la aplicabilidad de la sanción se tendrá en cuenta la codificación de faltas que se determina a continuación:

**Grupo I Faltas leves:** Las empresas de transporte que a través de sus empleados, funcionarios, taquilleros, conductores, operarios, colaboradores, propietarios de vehículos, o a través de los empleados, funcionarios, operarios, colaboradores, conductores de las empresas con las que tengan convenio de colaboración, o cualquier otro tipo de relación de la que se deriven actividades propias del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera dentro de La Terminal o dentro de sus áreas de influencia, que incurran en cualquiera de las infracciones descritas en este grupo, se sancionarán con amonestación escrita hasta por segunda vez; si se incurriese nuevamente en la violación de las normas contempladas como leves, se procederá a sancionar con una multa equivalente a un (1) Salario Mínimo Legal Mensual Vigente.

1. Realizar reparaciones o aseo de los vehículos en áreas operativas de La Terminal (Plataformas, Zona Operacional y Vías de circulación).
2. Permanecer en las zonas de cola, frente o al lado de las taquillas.
3. Violar los procedimientos de llegada y salida de los vehículos desde La Terminal.
4. Permitir al ascenso o descenso de pasajeros de los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.
5. Autorizar el abordaje de pasajeros a la plataforma de ascenso por fuera del horario de salida del vehículo o extemporáneamente
6. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de ascenso

7. No mantener las áreas utilizadas en perfectas condiciones de mantenimiento y aseo.
8. Permitir el transporte de animales sin el lleno de los requisitos legales.
9. No disponer del personal necesario en las puertas de acceso a la plataforma de ascenso de pasajeros, con el fin de permitir el paso exclusivo a los que porten el ticket de viaje, solo para abordar los vehículos próximos a salir
10. Transitar o desplazarse por La Terminal, en pantaloneta, sin camisa, sin zapatos o semidesnudo.
11. Transportar sin ticket pasajeros entre La Terminal y los puntos de control.
12. Utilizar las áreas operacionales por un tiempo superior al establecido en el manual operativo.

**Grupo II Faltas Graves:** Las empresas de transporte que a través de sus empleados, funcionarios, taquilleros, conductores, operarios, colaboradores, propietarios de vehículos, o a través de los empleados, funcionarios, operarios, colaboradores, conductores de las empresas con las que tengan convenio de colaboración, o cualquier otro tipo de relación de la que se deriven actividades propias del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera dentro de La Terminal o dentro de sus áreas de influencia, que incurran en cualquiera de las infracciones descritas en este grupo, se sancionarán con amonestación escrita la primera vez; si se incurriese nuevamente en la violación de las normas contempladas como graves, se procederá a sancionar con una multa equivalente a dos (2) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

13. Impedir u obstaculizar la realización de cualquier tipo de operativos y controles de La terminal, en especial los siguientes: No acatar la señal de detenerse en los puntos de control ubicados en los accesos y salidas de La Terminal, así como en su área de influencia. Negarse a suministrar la información operativa requerida en los controles internos y externos de La Terminal. Impedir el control y registro de ingreso y salida de vehículos de La Terminal.
14. No dotar al personal de conductores de un carné de identificación de la empresa transportadora o permitir el desarrollo de actividades dentro de La Terminal sin el mismo.
15. No implementar en las áreas de uso exclusivo de la respectiva empresa, un plan de emergencia y evacuación y no dotar al personal de los elementos de seguridad industrial necesarios.
16. No dar trámite a las quejas formuladas por los representantes de La Terminal, relacionadas con sus funcionarios e informar sobre las medidas administrativas o disciplinarias tomadas.
17. Utilizar las diferentes áreas de La Terminal, contraviniendo las normas del presente manual operativo, reglamento de propiedad horizontal de la copropiedad, manuales de convivencia, reglamentos de seguridad o normas de Policía.

18. Desplazarse o transitar en la zona operativa o en general en las instalaciones de La Terminal en estado de embriaguez, o bajo los efectos de sustancias, enervantes, alucinógenas o psicoactivas.
19. Impedir y obstaculizar la operación de otras empresas de transporte, así como Obstaculizar los servicios que presta el personal de vigilancia, aseo, control y demás Autoridades
20. No responder económicamente por los daños causados en La Terminal por el personal de su empresa, conductor y auxiliar y colaboradores.
21. Permitir por parte del personal de conductores el incumplimiento de las disposiciones sobre velocidad máxima permitida, señalización y demarcación vial y de las condiciones de operación y maniobra de vehículos dentro de las instalaciones de La Terminal S.A., y demás normas de tránsito.

**Grupo III Faltas Gravísimas:** Las empresas de transporte que a través de sus empleados, funcionarios, taquilleros, conductores, operarios, colaboradores, propietarios de vehículos, o a través de los empleados, funcionarios, operarios, colaboradores, conductores de las empresas con las que tengan convenio de colaboración, o cualquier otro tipo de relación de la que se deriven actividades propias del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera dentro de la terminal o dentro de sus áreas de influencia, que incurran en cualquiera de las infracciones descritas en este grupo, se sancionarán con amonestación escrita la primera vez; si se incurriese nuevamente en la violación de las normas contempladas como gravísimas, se procederá a sancionar con una multa equivalente a tres (3) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

22. Permitir la salida de sus vehículos de La Terminal sin cancelar la tasa de uso respectiva de acuerdo con el destino del vehículo.
23. No practicarse los exámenes médicos generales de actitud física y la prueba de alcoholimetría de acuerdo a las disposiciones que para su efecto se promulguen.
24. Exender tiquetes fuera de las taquillas asignadas a cada empresa, así como permitir el ingreso a la taquilla de personal diferente al taquillero y expenderlos de forma masiva sin el debido control.
25. Construir, reformar o mejorar las taquillas, utilizarlas para vender o comercializar otro tipo de mercancías diferente a los tiquetes, utilizarlas como depósito o maletero, no especificar el servicio ofrecido en lugar visible al público.
26. Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el **PREGONEO O ACTOS SIMILARES** para promover la venta de tiquetes y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia, así como la utilización de altavoces, megáfonos, micrófonos o similares para la venta de tiquetes o para anunciar la salida de los vehículos, y permitir de cualquiera de sus empleados o colaboradores la aceptación o negociación de pasajeros con los pregoneros. En todos los casos las empresas transportadoras serán responsables de este tipo de práctica.

27. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
28. Agredir a funcionarios de La Terminal de palabra o hecho dentro de La Terminal o en los puestos de control.
29. Modificar sin previa autorización, los datos impresos en los recibos de pago de la tasa de uso de La Terminal.
30. Transportar materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos y armas en los vehículos de transporte.
31. No utilizar el módulo de excretas y evacuar el baño en otro sitio de la zona operativa no destinado para tal fin.
32. Emplear menores de edad sin la autorización del Ministerio de la Protección social o de la entidad competente.
33. El no cumplimiento de cualquiera de los deberes y prohibiciones especiales del capítulo VII del presente manual operativo.

**Parágrafo 1.-** En el evento que se lleguen a reglamentar nuevos tipos de conductas anti operativas, La Terminal, después de un proceso de notificación a las empresas de transporte y divulgación a los interesados, entrará a hacer efectiva su aplicación.

**Parágrafo 2.-** Cuando con una sola acción se incurra en concurso de conductas, inclusive si se tratare de faltas de diferente grupo, se aplicará la sanción máxima en unidad de multa, comprendida en tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes o en su defecto, la que faculte la ley.

**Artículo 34.- Competencia para aplicar sanciones:** El competente para aplicar las sanciones previstas en el presente manual operativo es el Gerente General de La Terminal o quien éste delegue.

**Artículo 35.- Principios del procedimiento:** dentro de todas las actuaciones se observarán los principios que se determinan a continuación:

**Tipicidad:** Los presuntos infractores solo serán procesados y sancionados por faltas previamente establecidas en las normas y en el manual operativo, siguiendo en todo caso las formalidades del procedimiento

**Debido proceso:** Nadie podrá ser juzgado sino conforme a los normas preexistentes de acuerdo a lo consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, con observancia de las normas sustantivas y procedimentales propias de cada proceso, con plenas garantías del derecho a la defensa y con observación del principio de inocencia que determina que toda persona es inocente hasta que se demuestre lo contrario.

**Publicidad:** Las actuaciones realizadas y documentos allegados al proceso serán de conocimiento de los sujetos actuantes en el proceso y de los interesados, dándole el carácter de público en cuanto al acceso a la información, conociéndose los términos y



procedimientos a seguir en la actuación procesal, sin dilación alguna, procurando economía y celeridad en las etapas del proceso.

**Contradicción:** Brindar la oportunidad para que el presunto infractor controvierta los elementos probatorios que se esgriman en su contra y a su vez presente su réplica frente a los mismos.

**Sana crítica:** Ejercicio mental de reconocimiento y valoración que realiza quien tiene a su disposición la toma de una decisión con base en elementos allegados a su conocimiento.

**Presunción de la buena fe:** Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas, conforme lo estipula el Código Civil Colombiano que a la letra dice: “la buena fe se presume, excepto en los casos en que la ley establezca la presunción contraria”.

**Presunción de inocencia:** Toda persona natural o jurídica es inocente hasta que se demuestre lo contrario.

**Igualdad:** Recibir el mismo trato de las autoridades y gozar de los mismos derechos, libertades y oportunidades ante la ley sin ningún tipo de discriminación.

**Caducidad:** Las sanciones por infracciones cometidas al manual operativo caducan en un término de cinco (5) años contados a partir de la imposición de la misma.

**Cosa juzgada:** De conformidad con lo establecido en la Constitución política, después que una decisión quede en firme no podrá ninguna de las partes plantear su objeto de nuevo.

**Artículo 36.- Procedimiento:** Para garantizar el derecho de defensa y la eficacia del debido proceso en la imposición de las sanciones contempladas en el Decreto N° 2762 del 2001, y en el presente manual, se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

**Registro de infracción.-** Cuando el Jefe de operación, el Jefe de Servicio, el Jefe de zona, el Jefe de seguridad, la persona que haga sus veces, o aquella que determine La Terminal, conozca o tenga información de la comisión de una falta al manual operativo, expedirá inmediatamente el registro de Infracción al manual operativo, donde quedará registro de la fecha, hora y lugar de la presunta falta, nombre del presunto infractor, placas del vehículo, nombre de la empresa transportadora a la que pertenece el presunto infractor, nombre de quien expide el registro de infracción.

El registro de infracción al manual operativo deberá ir firmado por el presunto infractor, a quien se le dará copia. En caso que este se niegue a firmar o recibir el registro, quedará

constancia de ello en el documento, y se tendrá como válida para continuar con el procedimiento la firma de un testigo presencial de los hechos.

Quien diligencie el registro de infracción podrá instar al infractor, para que asista a curso de inducción del manual operativo, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de Tránsito y Transporte, la Policía Metropolitana o La Terminal; tal solicitud se incluirá en el campo de observaciones que contiene el registro de infracción al manual operativo.

**Constitución del Expediente.-** El registro de infracción al manual operativo se remitirá al Departamento de Servicio al Transportador de La Terminal a más tardar el día (1) hábil siguiente a su expedición, para validarlo y registrarlo; este despacho recopilará toda la información relacionada con la infracción, consolidándose en un solo expediente a nombre de la empresa transportadora infractora. El Jefe del Departamento de Servicio al Transportador deberá remitir el expediente a la Gerencia de Operaciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la expedición del registro de infracción.

**Requerimiento previo.-** La Gerencia de Operaciones de La Terminal dentro de los tres (3) días hábil siguientes al recibo del expediente, enviará requerimiento escrito a la empresa de transporte, el cual contendrá la relación de los hechos, la norma vulnerada, los documentos que se tienen como prueba, las que se pretendan hacer valer y la indicación de términos. La notificación del requerimiento se surtirá personalmente.

El requerimiento previo indicará en todos los casos que el expediente se encuentra disponible en el Departamento de Servicio al Transportador por el término de traslado, el cual es de cinco (5) días hábiles.

La empresa tendrá cinco (5) días hábiles a partir de su notificación para presentar por escrito sus descargos. Si la empresa de transporte dentro del término establecido no se pronuncia, se procederá conforme a lo determinado en este procedimiento. Si la empresa de transporte dentro de sus descargos solicita pruebas o las impugna, La Terminal definirá lo concerniente en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, finalizados los cuales decidirá si hay lugar a amonestar o al cierre del procedimiento.

**Amonestación.-** No habiendo pronunciamiento por parte de la empresa de transporte, o habiendo méritos, de acuerdo al análisis realizado en analogía a las reglas de la sana crítica de los descargos y pruebas allegadas, la Gerencia General de La Terminal procederá a expedir Resolución de amonestación a la empresa de transporte infractora; la Resolución de amonestación contendrá una clara exposición de motivos, la descripción de los hechos que la originan, el tipo de falta cometida y los fundamentos jurídicos que motivan la decisión. La Resolución ordenará traslado por el término de cinco (5) días hábiles, y determinará el término de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación para que la empresa de transporte impugne la decisión. Si dentro del plazo estipulado se interpone recurso, la Gerencia General de La Terminal definirá en el término de tres (3)

días hábiles lo concerniente, este plazo podrá ampliarse a cinco (5) días hábiles si la empresa solicita o aporta nuevas pruebas; Cumplido este término La Gerencia General de La Terminal deberá pronunciarse confirmando la decisión u ordenando el cierre del procedimiento.

La amonestación escrita y el oficio que resuelve la objeción deberán notificarse personalmente, conforme al procedimiento establecido en el artículo 37 del presente manual operativo.

**Multa.-** Cumplida la instancia de requerimiento previo y en firme la resolución de amonestación que origina la multa, La Gerencia General de la Terminal expedirá Resolución motivada que ordena el pago de la multa conforme al tipo de falta, la cual se notificará de acuerdo con el procedimiento establecido por el Decreto 01 de 1984 C.C.A. y deberá como mínimo contener:

- a) Descripción precisa de la conducta constitutiva de infracción o incumplimiento
- b) Relación detallada de los hechos y actuaciones adelantadas dentro del procedimiento.
- c) Relación detallada de las pruebas allegadas al proceso y su valoración.
- d) Los fundamentos normativos que sustentan la sanción.
- e) Orden de Traslado por un término de cinco (5) días hábiles a la presunta infractora.

**Parágrafo 1.-** Para efectos de aplicar multas, las empresas transportadoras deberán haber sido requeridas y amonestadas previamente, incluso si se trata de la infracción que da origen a la multa conforme a lo considerado en cada grupo de faltas y las infracciones que dieron origen a unas y otras haberse presentado dentro de los doce meses del respectivo año.

**Recursos:** Contra la resolución que ordena la multa, procede el recurso de reposición dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación, ante la Gerencia General de La Terminal, de conformidad con lo establecido en el Decreto 01 de 1984 – C.C.A. Art. 50 C.C.A el cual establece: “No habrá apelación de las decisiones de (...) (Sic), representantes legales de las entidades descentralizadas”.

**Parágrafo 1.-** Las amonestaciones y las multas son susceptibles del recurso de reposición ante la Gerencia General de La Terminal.

**Parágrafo 2.-** La Terminal se reserva el derecho a expedir tasa de uso, a vehículos objeto de la sanción, si la empresa sancionada no se encuentra a paz y salvo por éste concepto.

**Artículo 37.- Notificaciones:** Para garantizar el derecho a la defensa, la Terminal podrá utilizar en sus actuaciones cualquier forma de notificación determinada en la ley, en especial las que se determinan a continuación:

1. **Notificación personal:** Las actuaciones que se deban notificar personalmente, se enviarán por correo certificado a la dirección de notificación judicial que aparece en el certificado de existencia y representación legal y se dirigirá al Representante Legal de la empresa de transporte o quien haga sus veces.
2. **Notificación por conducta concluyente:** Cuando no se hubiere realizado la notificación o ésta fuere irregular, la exigencia legal se entiende cumplida, para todos los efectos, si el interviniente reclama y actúa en diligencias posteriores o interpone recursos contra ellos o se refiere a las mismas o a su contenido en escritos o alegatos posteriores.
3. **Notificación por medios electrónicos:** Las decisiones que deban notificarse personalmente, podrán ser enviadas al número del fax o a la dirección del correo electrónico de la empresa objeto de investigación, o de su defensor, si estos hubieren aceptado por escrito ser notificados de esa manera. En éste caso la notificación se entenderá surtida en la fecha que aparezca en el reporte de fax o en la fecha de envió del correo electrónico.

**Artículo 38- Pago de la multa:** Las multas impuestas como sanción serán canceladas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecución de la resolución que la impone, en la Tesorería de La Terminal de Bogotá D.C. Se tendrá en cuenta como fecha de ejecución, terminados los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución sancionatoria o a partir de la notificación de respuesta del recurso de reposición.

**Parágrafo.-** El pago de la multa dentro del término de traslado dará derecho a rebajarla en un cincuenta (50%) por ciento.

**Artículo 39.- Sugerencia para cambio o traslado de funcionarios u operarios o asociados:** Sin perjuicio de la sanción a que haya lugar, La Terminal podrá solicitar respetuosamente a las empresas transportadoras el cambio o traslado de aquellos funcionarios, operarios o asociados, cuyo comportamiento inadecuado con los usuarios en forma reiterada perjudique el buen funcionamiento y la imagen de La Terminal.

Para tal efecto La Terminal tendrá en cuenta los registros de infracción al manual operativo, las quejas y reclamos recibidas, e informará por escrito a la empresa transportadora sobre la conducta inadecuada de sus: funcionarios, operarios, colaboradores, asociados y en general toda persona que tenga relación con dicha empresa, con el fin de que internamente se le requiera o se tome la decisión que amerite el caso.

**Artículo 40.- Compulsación copias a la Superintendencia de Puertos y Transporte.-** La Terminal remitirá copias de todo lo actuado a la Superintendencia de Puertos y

Transporte, una vez en firme la resolución que decide sobre la sanción, para las acciones propias de esta autoridad.

## **CAPÍTULO VIX**

### **DISPOSICIONES VARIAS**

**Artículo 41.- Términos:** Los Términos del manual operativo formarán parte integral de la relación de derecho privado existente entre La Terminal y La empresa transportadora. El incumplimiento del manual operativo será tenido en cuenta como motivo esencial para la renovación, prórroga o celebración de futuros contratos de arrendamiento y otros.

**Artículo 42.- Conservación física:** Las empresas transportadoras que infrinjan las disposiciones del manual relacionadas con la conservación física de La Terminal, deberán realizar las obras necesarias para resarcir y restaurar los daños, en caso contrario las realizará La Terminal con repetición a costa del responsable.

**Artículo 43.- Área de uso restringido:** Por tratarse de un área privada de propiedad de La Terminal para el uso exclusivo de las tareas de alistamiento de acuerdo con la disposición de servicios localizados de vehículos con miras a la iniciación de un viaje por carretera, en donde deben primar las medidas de seguridad industrial, La Terminal decreta el área operativa como “área de uso restringido” y será la empresa de vigilancia y seguridad privada la encargada de ejercer la vigilancia y control y además la encargada de aplicar los procedimientos operativos de expulsión de ésta área sin perjuicio de la competencia especial de la que está investida la autoridad de Policía.

**Parágrafo:** Para efectos de que el encargado del vehículo ejerza seguridad sobre él, se permitirá la presencia de una sola persona autorizada por La Terminal con carné vigente expedido por La Terminal para que realice dicha tarea dentro del vehículo y excepcionalmente fuera de éste por razones de su misma función.

**Artículo 44.- Contratos y convenios:** Las empresas transportadoras interesadas en hacer uso de los contratos y convenios reglamentados por el Ministerio de Transporte deberán ajustarse a los tiempos y condiciones de radicación establecidos por La Terminal. La oficina de Servicio al Transportador de La Terminal será la encargada de dar las instrucciones al respecto.

**Parágrafo:** Los vehículos de las empresas en convenio o con contrato deberán llevar el logo-símbolo de la empresa contratante en la parte exterior de la carrocería en forma visible.

**Artículo 45.- Planes de Contingencia:** Para efectos de conjurar cualquier situación de emergencia o alteración de las condiciones normales de operación como las que se suscitan en temporada alta, La Terminal podrá expedir disposiciones de manejo transitorio y modificar condiciones y tiempos, los cuales quedarán en cabeza del personal de La Terminal y se comunicarán a través de los distintos medios de información y deberán las empresas transportadoras cumplir con dichas disposiciones.

**Artículo 46.- Puesto de Mando Unificado:** Figura institucional encargada de engranar el funcionamiento de empresarios y autoridades con miras a conjurar situaciones presentadas por puentes o altas temporadas. Las empresas transportadoras a las cuales se les curse invitación al Puesto de Mando Unificado, deberán asistir obligatoriamente, por cuanto es la ocasión idónea para discutir asuntos operativos que afecten la funcionalidad normal de La Terminal y las empresas de transporte.

**Artículo 47.- Trabajadores menores de edad:** La empresa transportadora que emplee menores de edad sin el permiso del Ministerio de la Protección Social será sancionada conforme a lo establecido en el manual operativo, además se remitirá informe a la autoridad competente para su respectiva investigación.

**Artículo 48.- Fumadores:** Cualquier persona que sea sorprendida fumando en área cubierta u operativa de La Terminal será expulsada de dicha área a excepción que apague de ipso facto su cigarrillo.

**Artículo 49.- Personal ajeno a la operación:** Toda persona que no tenga que ver directamente con la operación y se encuentren en la zona operativa, en locales comerciales, zonas de servicio, vehículos y otros espacios restringidos, deberán ser expulsados de la zona operativa, sin perjuicio de medidas policivas a que haya lugar.

**Artículo 50.- Manejo de equipajes:** Corresponde al usuario responder por sus pertenencias, mascotas y demás elementos de mano; el uso de los carritos maleteros es totalmente gratuito; tan pronto como sea trasladado el equipaje a la sala de espera, éste deberá dejarse desocupado para otro usuario. Corresponde a la vigilancia y seguridad de La Terminal coordinar operativos para liberar los carritos maleteros de la carga en las salas de espera.

**Artículo 51.- Zona de taxis:** Por tratarse de una zona abierta sin concesión de empresa única, la parte sancionatoria por fallas, anomalías, o mala prestación del servicio, estará a cargo de la autoridad de policía de tránsito; sin embargo, los conductores de taxi que presten sus servicios en La Terminal deben ceñirse a las inferencias que se han establecido o se establezcan y en especial por las que se determinan en el presente manual para que La Terminal pueda asegurar un servicio de calidad a los usuarios.

**Parágrafo:** La asignación de taxis en esta zona será en estricto orden de llegada. Si el vehículo sin causa justificada no presta el servicio asignado, se le sancionará con la no asignación de un nuevo servicio debiendo enturnarse nuevamente.

## CAPITULO X

### TAXIS

**Artículo 52.- Procedimiento zona de taxis:** El procedimiento de asignación de taxis se desarrolla desde la llegada del usuario a la zona de asignación que se encuentra en la bahía de descenso de pasajeros hasta el momento en el que el pasajero toma su taxi para dirigirse al lugar que ha indicado previamente conforme a los siguientes parámetros:

Se encuentran determinadas dos zonas:

**Zona de asignación de taxi:** Comprende la zona donde se encuentra el personal que recibe la Información de quien requiere el servicio de taxi y los usuarios.

**Bahía de taxis:** Comprende la zona de estacionamiento provisional o de espera en donde se ubican los taxis en espera de la asignación del servicio.

El procedimiento para la asignación de taxis es el siguiente:

El operador de servicio debe esperar a que el pasajero se acerque a la cabina, tras lo cual debe saludar, dar la bienvenida a Bogotá, preguntar los datos del usuario y el lugar hacia dónde se dirige.

El operador de servicio debe ingresar al sistema la opción de “Barrio” o “Coordenadas” de acuerdo a lo que haya especificado el pasajero previamente. Así mismo, debe ingresar los datos del pasajero, su nombre completo, número de cédula, número de personas que viajan en el vehículo, el lugar al que se dirigen, y el número de placa del vehículo que le ha sido asignado.

El operador de servicio debe confirmar la información suministrada por el usuario antes de realizar la impresión de la boleta, imprimir la boleta y entregar las dos copias al pasajero.

El pasajero debe recibir dos desprendibles de la boleta de asignación, la cual contendrá la información entregada por el usuario y la tarifa que debe pagar.

El operador debe especificarle al usuario que una boleta la debe conservar y la otra se la entrega al conductor del taxi, además de aclararle que sólo debe cancelar el valor que allí se especifica más el recargo que aplique en casos especiales.

El operador debe verificar visualmente que el pasajero aborde el vehículo que le ha sido asignado.

Las novedades y quejas frente al servicio de taxis deben registrarse por el operador en una minuta o en el documento que La Terminal establezca. La Terminal determinará el procedimiento para el control de las quejas y novedades de este servicio.

El cambio de turno se realizará cada ocho (8) horas, pero podrá variar de acuerdo a la necesidad del servicio.

**Artículo 53.- Prohibiciones a los conductores de taxis:** Se prohíbe a los conductores de taxis que presten el servicio de transporte terrestre individual en La Terminal:

1. Embarcar pasajeros frente a los módulos.
2. Formar corrillos frente a los puntos de despacho.
3. Realizar sobrepasos (adelantar vehículos) por los andenes o zonas verdes.
4. Transportar elementos que disminuyan la capacidad de almacenamiento del baúl.
5. Cobrar un valor diferente al estipulado en la boleta de despacho.
6. Tener contacto con los funcionarios de los puntos de despacho, ofrecer dadas o contraprestaciones a estos funcionarios por la asignación de carreras.
7. Si se presta el servicio de camioneta o carro grande, éste no está autorizado para cobrar ningún recargo. Si la carga es considerable deberá convenir con el pasajero un precio justo y razonable.
8. La práctica de juegos de azar y conductas inmorales que alteren el orden en las filas y la asignación de carreras.

**Artículo 54.- Deberes de los conductores de taxis:** Los conductores de taxi que presten el servicio de transporte terrestre individual en La Terminal deben:

1. Prestar el servicio hasta el lugar y en las condiciones que el usuario lo solicitó.
2. Realizar la entrega total de los equipajes.
3. Tener buena presentación personal.
4. Prestar el servicio dando cumplimiento a la solicitud del usuario de acuerdo a la información contenida en la boleta de asignación de carrera.
5. Mantener el vehículo en perfecto aseo y estado técnico-mecánico.
6. Respetar el orden y la cola.
7. Actuar con respeto hacia los usuarios, funcionarios de La Terminal y compañeros.
8. Estar pendiente de su vehículo con el fin de no entorpecer la operación en la bahía de taxis.
9. Ser justo y correcto con el cobro de los recargos cuando correspondan.



10. Cobrar solamente el valor estipulado en la boleta de despacho cuando no apliquen recargos.
11. Al terminar el servicio asegurarse que el pasajero tiene todo su equipaje. De quedar objetos personales o equipaje al interior de los taxis se debe regresar al usuario a la mayor brevedad posible, o en su defecto dejarlo consignado en los puntos de despacho ubicados en La Terminal previa verificación.
12. Verificar que el número de placa y destino corresponda con el indicado en la boleta de despacho.
13. Colaborar de manera ágil con la prestación del servicio en temporadas altas para evitar trancones y congestión.
14. Contribuir con el aseo y limpieza de la zona; evitar arrojar basura en la vía y zonas verdes.
15. Ser amable, cordial y respetuoso con el pasajero.
16. Contribuir con la seguridad del sector, no permitir la venta o distribución de bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas.
17. Informar de manera oportuna cualquier anomalía que detecte o que afecte el orden.
18. Acatar y respetar las normas de tránsito y colaborar con la autoridad en el cumplimiento de las mismas.
19. Si por alguna razón no puede prestar el servicio o existen razones para negar la prestación del mismo, informar al funcionario con el fin de proceder de acuerdo con el Reglamento Operativo.
20. Denunciar la práctica de conductas irrespetuosas y deshonestas que afecten la prestación del servicio al ciudadano, ya sea que se presenten dentro o fuera del sector de taxis, así como los comportamientos indebidos de las autoridades y funcionarios de La Terminal.
21. Tener siempre al día los documentos personales y del vehículo. No permitir que personas que no cumplan con este aspecto presten el servicio desde las bahías de taxis.
22. Aceptar las recomendaciones y solicitudes que realicen los Jefes de Operación y Servicio de la Zona y funcionarios de las cabinas de despacho.

**Parágrafo 1:** La ubicación específica de las zonas mencionadas podrá cambiar por necesidad del servicio, descentralización de actividades, disposiciones legales o requerimiento administrativo, para lo cual se considerará incorporada al manual operativo la última ubicación que se comunique por parte de La Terminal.

Así mismo, La Terminal podrá en cualquier momento implementar los mecanismos tecnológicos que se requieran para garantizar la operación y el servicio.

**Parágrafo 2:** La parte sancionatoria por fallas, anomalías o mala prestación del servicio estará a cargo de la autoridad de Policía de Tránsito. No obstante, La Terminal no asignará carreras a vehículos que se encuentren reportados por quejas, ya sea por mala prestación

del servicio a los ciudadanos, hurto de equipajes, especulación en las tarifas, transporte a sitios diferentes al contratado, mal trato a los funcionarios, etc.

## **CAPITULO XIII**

### **VIGENCIA**

**Artículo 55.- Vigencia del presente manual:** El presente manual operativo entrará en vigencia a partir de su publicación. Desde ésta fecha comenzará su aplicación, entendiéndose que éste manual operativo deroga el anterior.

Los procedimientos, deberes, derechos y prohibiciones establecidos en el presente manual operativo se aplicarán a todas las personas naturales y jurídicas que utilicen las áreas de operación de La Terminal, bien sean ciudadanos, usuarios, empleados o colaboradores de las empresas transportadoras a quienes se les haya asignado el uso de las áreas por permiso de funcionamiento, arrendamiento o a cualquier otro título, trabajadores de La Terminal y Comerciantes.

## **CAPITULO XIV**

### **GLOSARIO**

Para efectos de aplicación e interpretación del presente manual operativo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Administrador:** Representante legal de La Terminal Bogotá- Copropiedad.

**Alcoholemia:** Cuantificación aproximada del contenido de alcohol que tiene una persona en determinado momento en su sangre.

**Alcohosensor:** Sistema para determinar alcohol en aire exhalado.

**Amonestación escrita:** sanción no pecuniaria formalizada a una empresa de transporte contraventora del manual operativo, tendiente a modificar la conducta infractora.

**Auto cuidado:** Se refiere al cuidado de sí mismo, al acto de mantener la vida con prácticas que llevan al desarrollo armónico y combinado de la salud y el bienestar en general de cada individuo.

**Barrera para control vehicular:** Dispositivo dotado de punzones, pincha llantas o resaltos portátiles reflectivos para uso en retenes y puestos de control.

**Brigada de Emergencia:** Grupo de colaboradores de la institución con un entrenamiento especial en primeros auxilios, planes de emergencia, manejo de extintores, entre otras actividades, atentos a la promoción y control de emergencias.

**Chequeador:** Persona dependiente o colaboradora de la empresa transportadora encargada de actividades como chequear el número de pasajeros, colaborar con el ascenso de pasajeros al vehículo, revisar los tiquetes, orientar al usuario cuando éste ingresa a la Zona Operativa.

**Convalidación de la tasa de uso:** Actividad de control ejercida por el personal del Departamento de Servicio al Transportador mediante la cual se aprueba la modificación de la información contenida en el comprobante de pago de tasa de uso únicamente en lo relativo a la fecha y la hora de despacho y al producirse las causales de convalidación.

**Convenio entre empresas:** Contrato realizado entre empresas de transporte, que definen el tipo de compromisos, el valor de los mismos y las obligaciones que contraen las partes.

**Cosquillero:** Persona que realiza de manera inadvertida inspección física a otra, con el fin de apropiarse de sus pertenencias.

**Despacho:** Orden que da el operador, empresa de transporte o concesionario, para la salida de un vehículo de La Terminal, en horario, ruta, y condiciones autorizadas por el Ministerio de Transporte.

**Despacho directo:** Programación que determina que los vehículos sólo pueden hacer parada en los sitios determinados como destino final.

**Despacho ordinario:** Programación que determina que los vehículos pueden proyectar paradas durante el recorrido, en lugares que no son definidos como destino final.

**Edificio de Oficinas:** Construcción ubicada frente del módulo amarillo, donde se desarrolla la función administrativa de La Terminal y de algunas empresas de transporte. Y se encuentra está ubicado en la Diagonal 23 N. 69-60. Las oficinas de La Terminal funcionan en el 5 piso del edificio en mención en la oficina 502.

**Embriaguez:** Estado de alteración transitoria de las condiciones físicas y/o mentales causada por el consumo excesivo de alcohol.

**Emergencia:** Situación que implica un estado de perturbación ocasionado por la ocurrencia de un evento no deseado.

**Empresa de Transporte, Operador o Concesionario:** Persona natural o jurídica, constituida como unidad de explotación económica permanente de Transporte, para efectuar el traslado de un lugar a otro de personas o cosas o de unas y otras conjuntamente.

**Evacuación:** Se refiere a la acción o al efecto de retirar personas de un lugar determinado. Acción de desalojar un lugar rápidamente, frecuentemente debido a una emergencia.

**Ganso:** Conductor de vehículo taxi que ofrece el servicio en sitios diferentes a la zona de taxis.

**Jefe de Rodamiento:** Persona delegada por la empresa transportadora para organizar el plan de rodamiento de los vehículos de su empresa en lo relacionado a la ruta y el horario de cumplimiento de la misma.

**Jefe de Oficina:** Persona delegada por la empresa transportadora para organizar toda la operación de la misma; puede llegar a ser el representante de la empresa en La Terminal.

**Maletero:** Persona que se ofrece para cargar el equipaje del usuario sin autorización.

**Medio Ambiente:** Entorno del sitio en que opera una organización, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y su interrelación.

**Multa:** Consecuencia pecuniaria representada en salarios mínimos legales mensuales vigentes, que se le impone a una persona natural o jurídica como sanción, por haber incurrido en una infracción al presente manual operativo.

**Módulo colector de excretas:** Dispositivo especial para que los vehículos con unidad sanitaria incorporada evacuen invariablemente en dicho lugar los desechos orgánicos.

**Nivel del servicio:** Condiciones de calidad bajo las cuales la empresa presta el servicio de transporte, teniendo en cuenta las especificaciones y características técnicas, capacidad, disponibilidad y comodidad de los equipos, la accesibilidad de los usuarios al servicio del régimen tarifario y demás servicios que se presten dentro y fuera de los vehículos.

**Oferta de transporte:** Número total de puestos o sillas autorizadas a los vehículos de las empresas de transporte para ser ofrecidas a los usuarios, en un período de tiempo y en una ruta determinada.

**Persona en Condición de Capacidad Disminuida:** Persona que tiene disminuida alguna de sus capacidades físicas o mentales.

**Plan de Emergencia:** Conjunto de medidas a aplicar, antes, durante y después de que se presenta una situación de emergencia.

**Pregoneo:** Toda acción estática realizada por un sujeto o producida por un objeto tendiente a dar información relacionada con un producto o servicio de viva voz o con ayudas sonoras.

**Prueba de Alcoholimetría:** Examen o prueba de laboratorio, o por medio técnico, que determina la cantidad de alcohol contenida en un líquido o gas, para éste caso, en el aire exhalado por el examinado.

**Radio de acción:** Ámbito de operación autorizado a una empresa dentro del perímetro y con los parámetros de los servicios asignados.

**Retacador:** Persona que pide dinero dentro de las instalaciones de La Terminal.

**Revoleo:** Acción realizada por un sujeto en movimiento, de viva voz, tendiente a dar información de un producto o servicio que oriente, dirija, manipule, exija, incline, presione, conmine, ayude, constriña o lleve a que el usuario opte por la decisión ofrecida coartando el derecho a escoger libremente la empresa de transporte en la cual desee viajar.

**Ruta:** Trayecto comprendido entre un origen y un destino, con unas características en cuanto a horarios, frecuencias y demás aspectos operativos, unidos entre sí por una vía o carretera, con un recorrido determinado.

**Sellos Adhesivos:** Medida de control permanente para evitar que los vehículos de transporte intermunicipal que utilizan las instalaciones de La Terminal recojan pasajeros en las vías del Distrito.

**Sistema de rutas:** Conjunto de rutas necesarias para satisfacer la demanda de transporte de un área geográfica determinada.

**Sobrecupo:** Exceso de pasajeros sobre la capacidad o cupo máximo autorizado para ser transportadas en un vehículo automotor.

**Tarifa:** Precio que paga el usuario por la utilización del servicio público de transporte en una ruta y nivel de servicio determinado.

**Taquillero (a):** Persona dependiente o colaboradora de la empresa transportadora encargada de recibir inicialmente al usuario y expedirle un ticket de acuerdo a los requerimientos de viaje solicitados por el usuario, también orienta al pasajero indicándole el acceso para ascender al vehículo.

**Tasa de uso:** Valor que debe pagar cada vehículo de transporte por el uso de las áreas operativas de La Terminal o que estén bajo su administración, conforme a lo establecido en el Decreto 2762 de 2001 expedido por el Ministerio de Transporte, sin perjuicio de los servicios complementarios a que haya lugar, y la metodología que se establezca por norma legal.

**Terminal satélite periférica:** Unidad complementaria de servicios de La Terminal, que depende económica, administrativa, financiera y operativamente de la persona jurídica que administra la misma, y de la cual deben hacer uso las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera que cubren rutas autorizadas con origen, destino o tránsito.

**Transporte:** Es el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico.

**Transporte urbano:** Es el servicio que se presta dentro del perímetro urbano de un municipio o de una área metropolitana.

**Transporte circular:** Es el que se presta entre el Distrito Capital y los municipios que hacen parte del área de influencia.

**Transporte intermunicipal:** Es aquel que se presta entre dos (2) o más municipios.

**Transporte interdepartamental:** Es aquel que se presta entre dos (2) ó más departamentos.

**Validación de la tasa de uso:** Actividad de control ejercida por el personal de La Terminal, en la cual se verifica que la información contenida en el comprobante de pago de la tasa de uso concuerde con las características que identifican interna y externamente al vehículo.

**Vehículo:** Todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público.

**Vehículo de servicio público:** Vehículo automotor habilitado, homologado y autorizado, destinado al transporte de pasajeros, carga o ambos, por las vías de uso público mediante el cobro de una tarifa, porte, flete o pasaje.

**Vehículo de transporte masivo:** Vehículo automotor para transporte público masivo de pasajeros cuya circulación se hace por carriles exclusivos e infraestructura especial para acceso de pasajeros.

**Vías internas:** Vías exclusivas de La Terminal, destinadas para el ingreso, operación y salida de vehículos de transporte.

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

**Vigencia de la tasa de uso:** Es el periodo permitido por La Terminal para que el poseedor de la tasa de uso haga efectivo el derecho a operar desde La Terminal.

**Zona de Cola:** Áreas localizadas frente a oficinas, dependencias o locaciones de expendio donde se presta un servicio y que requiere de atención en orden de prioridad de acuerdo con el orden de llegada de las personas las cuales se ubican una detrás de otra.

**Parágrafo:** Las definiciones que no se encuentren determinadas en el presente manual y cuyos términos puedan ser objeto de controversia, se entenderán de acuerdo con su uso común, según lo señalado por el Código Civil Colombiano.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Gerente General