

MANUAL OPERATIVO

TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO



	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

RESOLUCIÓN # 086 de 2018

(Diciembre 06 de 2018)

MANUAL OPERATIVO

POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA Y ADOPTA EL MANUAL OPERATIVO PARA LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A.

El Gerente de la Sociedad Terminal de Transporte de Pitalito S.A., en ejercicio de sus facultades estatutarias, y en cumplimiento de los preceptos contenidos en el #3° del Art.2.2.1.4.10.4.1., del Decreto 1079 de 2.015; en desarrollo de las disposiciones básicas sobre transporte contenidas en la Ley 105 de 1993; y los principios de la operación contenidos en la Ley 336 de 1.996 y:

CONSIDERANDO

Que La Sociedad Terminal de Transportes de Pitalito S.A., es una sociedad de economía mixta, del orden municipal, constituida mediante escritura pública No. 880 del 9 de mayo de 1991 de la Notaría Primera del Círculo de Pitalito, e inscrita en la Cámara de Comercio el día 4 de Junio de 1991 con Registro Mercantil 52521.

Que la Sociedad Terminal de Transportes de Pitalito S.A., mediante la resolución No. 19319 del 27 de diciembre de 2002 del Ministerio de Transporte, recibió la homologación de la habilitación para que continúe prestando el servicio público a los usuarios y empresas de transporte público terrestre automotor de pasajeros por carretera.

Que la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., tiene como misión: garantizar, como empresa facilitadora del transporte público terrestre, una experiencia de viaje seguro y confiable, con responsabilidad social, aplicando tecnologías efectivas, con talento humano de alto desempeño y sostenibilidad, contribuyendo a una mejor ciudad, concentrar, regular, controlar y coordinar la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros, aplicando y cumpliendo las normas que rigen la materia; con el fin de brindar a los usuarios, empresas transportadoras y comerciantes: comodidad, bienestar y seguridad, a través de procesos con altos índices de calidad.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Que el Decreto No. 1079 del 26 de mayo de 2015, Artículo 2.2.1.4.10.4.1 numeral 3 obliga a las terminales de transporte terrestre a adoptar el manual operativo mediante el cual se deben especificar y regir las relaciones que se presenten entre la Terminal de Transportes de Pitalito, las empresas transportadoras, los comerciantes y los usuarios, entre las cuales están los derechos, obligaciones y prohibiciones; así como las sanciones a aplicar.

Que en mérito de lo expuesto el Gerente de LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE PITALITO S.A.

RESUELVE:

Artículo 01.

- Adoptar el siguiente manual operativo para La Terminal de Transportes de Pitalito, el cual regirá tanto para los usuarios internos y externos, los pasajeros que lleguen o salgan de la ciudad de Pitalito y las empresas de transporte público automotor de pasajeros por carretera.

Artículo 02. NORMATIVIDAD VIGENTE:

- La normatividad que hace parte del presente manual operativo esta compilada en el Decreto 1079 de 2015, como son la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, el decreto 2762 del 2001 y el decreto 2028 de 2006, en lo concerniente a las terminales de transporte terrestre y empresas transportadoras y las demás normas que las modifiquen, adicionen o reglamenten.

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

PRINCIPIOS

Artículo 03. DEFINICIÓN:

- El presente manual operativo es un conjunto de normas que reglamentan la operación del transporte terrestre de pasajeros por carretera en la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., de conformidad con la ley; para garantizar la eficiente prestación del servicio y el uso adecuado de sus instalaciones, en condiciones de seguridad, comodidad y calidad.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Artículo 04. OBJETIVOS:

- El presente manual operativo tendrá como objetivo establecer una armonía en la operación de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., para servir de guía de las obligaciones, deberes, derechos y prohibiciones, sus sanciones y su aplicación, según sea el caso, a la Terminal de Transportes de Pitalito; a las empresas de transporte público intermunicipal e interdepartamental, por medio de sus conductores, sus funcionarios, sus vendedores de tiquetes, entre otros; a los pasajeros y a los usuarios internos y externos, en el uso y operación de las instalaciones operativas existentes y las que llegaren a existir.

Artículo 05. PRINCIPIOS ORIENTADORES:

- La Terminal de Transportes de Pitalito S.A., prestará sus servicios bajo los principios del transporte público, de conformidad con lo establecido en la Ley 105 de 1.993 artículo 3º; así como lo establecido en la Ley 769 de 2002, normas contenidas en el Decreto 1079 de 2015.

Artículo 06. FUNCIÓN SOCIAL:

- Se deberá propender por mantener las relaciones pacíficas de cooperación, solidaridad social entre las personas que laboren o presten sus servicios dentro de las instalaciones de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., mostrando una adecuada conducta social, un buen trato dirigido a sus compañeros, los pasajeros, los usuarios, los transportadores, los comerciantes y a todos aquellos que requieran de una atención especial como los menores de edad, los ancianos y las personas con capacidad reducida, para lo cual se dispondrá de los bienes y todos los implementos que hagan parte de la Terminal de Transportes de Pitalito y del Complejo Terminal de Transportes de Pitalito Propiedad Horizontal.

Artículo 07. DERECHO AL DEBIDO PROCESO:

- En las actuaciones de los directivos, personal operativo y auxiliares de control y de conduces, tendientes a la elaboración de informes de incumplimiento al manual operativo, se deberá aplicar el debido proceso, el derecho de defensa, contradicción e impugnación.

CAPITULO II

DEFINICIONES

- ❖ **ÁREAS OPERATIVAS:** Se refiere a las zonas indicadas para la operación, circulación, servicio de encomiendas, parqueo, tránsito de usuarios, de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

propiedad de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A. Su utilización es de uso restringido y controlado de conformidad con las disposiciones del presente manual operativo. Se tiene como áreas operativas las que se relacionan a continuación:

- ❖ **PLATAFORMAS:** Son áreas operacionales para el uso del parque automotor perteneciente a las empresas de transporte público intermunicipal e interdepartamental, en condiciones pactadas.
- ❖ **PLATAFORMA DE ASCENSO:** Corresponde al área asignada a las empresas transportadoras, para el estacionamiento de los vehículos que salen de viaje y el ascenso de pasajeros.
- ❖ **PLATAFORMA DE DESCENSO:** Corresponde al área destinada a los vehículos de servicio público de transporte que llegan de viaje, para permitir su estacionamiento y el descenso de pasajeros.
- ❖ **PARQUEADERO DE RESERVA:** Es el área destinada al parqueo de vehículos de transporte público intermunicipal e interdepartamental que se encuentran próximos a iniciar la operación de salida de la Terminal.
- ❖ **PATIOS DE OPERACIÓN:** Los patios de operaciones de buses y taxis, están compuestos por los parqueaderos de reserva y las plataformas de ascenso.
- ❖ **ÁREAS AUXILIARES:** Que están destinadas a facilitar el funcionamiento de las áreas operacionales y para el cumplimiento del objetivo de las empresas transportadoras en las condiciones pactadas.
- ❖ **TAQUILLAS DE RECAUDO DE LA TERMINAL:** Las taquillas de recaudo son áreas destinadas a la venta de tasas de uso de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A.
- ❖ **LAS TAQUILLAS DE ENCOMIENDAS:** Son espacios destinados únicamente para el recibo y despacho de encomiendas.
- ❖ **LAS TAQUILLAS DE RECAUDO DE EMPRESAS TRANSPORTADORAS:** Están destinadas para la venta de tickets por las empresas transportadoras autorizadas.
- ❖ **PUESTOS DE REGISTRO Y VERIFICACIÓN:** Áreas destinadas para ejercer el control, monitoreo y registro de la llegada, el ingreso y salida de vehículos.
- ❖ **CASETA DE INGRESO DE VEHÍCULOS:** Área destinada al control de ingreso de vehículos a plataformas de ascenso y parqueaderos operacionales.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ❖ **CASETA DE SALIDA DE VEHÍCULOS:** Área destinada a verificar que los vehículos lleven todos los documentos esenciales para el viaje.
- ❖ **CONTROLES PERIFÉRICOS DE LA TERMINAL:** Son aquellos identificados como casetas que se encuentran ubicadas en la vía a Timaná Ruta 45, vía a San Agustín y Mocoa y vía a Acevedo. Destinadas a verificar el número de pasajeros, la tasa de uso, la prueba de alcoholimetría, el destino y el cumplimiento de las normas de tránsito.
- ❖ **ÁREAS PARA SERVICIOS CONEXOS:** Entre ellas se clasifican las siguientes:
- ❖ **SALAS DE ESPERA PARA ASCENSO:** Áreas destinadas para los usuarios del servicio de transporte público intermunicipal e interdepartamental, mientras esperan la autorización para abordar los vehículos, localizadas a lo largo de cada nivel.
- ❖ **ÁREAS PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Comprenden las zonas destinadas a la prestación de servicios adicionales a usuarios pasajeros y/o empresas de transporte público intermunicipal e interdepartamental, como son: Oficina de control de transporte y tránsito, oratorio, CAI, servicios públicos sanitarios y servicios sanitarios para conductores, cajeros automáticos, banco, oficinas del sector público, oficinas de servicios particulares, restaurantes, cafeterías, dulcerías, droguería, guarda equipaje.
- ❖ **PLATAFORMAS DE ASCENSO Y DESCENSO DE TRANSPORTE URBANO:** Es el área destinada al ascenso o descenso de pasajeros de buses y taxis de servicio de transporte público urbano.
- ❖ **GUARDAEQUIPAJE:** Lugar destinado para el cuidado de los equipajes de los pasajeros. El servicio funciona las 24 horas. La Terminal ha cedido mediante la figura de arrendamiento este servicio a un particular quien es en últimas el que impone las normas especiales y responde por el equipaje.
- ❖ **INFORMACIÓN DE LLEGADAS:** Servicio prestado desde la caseta de control de entrada a La Terminal, su objeto principal es el de informar las llegadas de los distintos vehículos provenientes de otras ciudades, para ello se cuenta con sistema en red con dicha caseta, desde donde se digitan los datos de la empresa, placa y procedencia para precisar la terminación de su viaje o establecer el eventual tránsito a su destino final.
- ❖ **PUNTO DE INFORMACIÓN:** Áreas que se encuentran ubicadas en el primero nivel del edificio, es igualmente complementario y es utilizado para suministrar la información requerida por los usuarios de la Terminal; la información tiene

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

carácter de turismo, hotelería, horario de despachos, informe de llegadas, quejas y reclamos.

- ❖ **CONSULTORIO DE ALCOHOLIMETRÍA:** Espacio destinado en el consultorio de medicina preventiva, buscando que los conductores realicen el viaje en estado de sobriedad. La prueba consiste en determinar en un equipo el grado de alcohol que posee el conductor presente al aliento del mismo.
- ❖ **EXAMEN DE APTITUD FÍSICA:** Se desarrolla en el consultorio de medicina preventiva y de alcoholimetría y es practicado por un médico general a los conductores de las distintas empresas; con este examen se busca que los señores conductores además del estado de sobriedad se encuentren en buenas condiciones de agudeza visual, reflejos, tensión arterial, frecuencia cardiaca y respiratoria. Una vez realizado el examen al conductor se le expide un carné con validez para seis meses, si el médico encuentra alguna falencia, al conductor le dan las recomendaciones del caso y se le informa a la empresa respectiva.

CIRCUITO CERRADO Y ABIERTO DE TELEVISIÓN:

- **CIRCUITO ABIERTO:** Es el servicio prestado por la Terminal y su función principal es la de difundir información a los usuarios y visitantes por medio de pantallas de televisión distribuidas en las salas de espera y zonas comunes. Esta empresa hace la programación respectiva buscando siempre el interés general, además se encarga de difundir por este medio las salidas de los vehículos indicando: el horario, empresa, placa del vehículo y punto de despacho para orientación de los usuarios.
- **CIRCUITO CERRADO:** Es el servicio que se presta mediante cámaras de seguridad, las cuales están actualmente distribuidas por todas las instalaciones de la Terminal, con una oficina de vigilancia, recaudo de videos, archivos, fotos a través de funcionarios capacitados para ello.
- ❖ **CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA (CAI):** Espacio de ubicación y desempeño de los miembros de la Policía Nacional, en este lugar también funciona la Policía de Turismo y el cuerpo especializado de Policía de Carreteras.
- ❖ **BAÑOS O SERVICIOS SANITARIOS:** Servicios con gran comodidad para los usuarios y están distribuidos en dos baterías en todo el edificio. Está totalmente prohibido utilizar un área distinta para realizar las necesidades fisiológicas dentro del área de la Terminal de Transporte de Pitalito.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ❖ **INFORMACIÓN DE DESTINOS Y TARIFAS:** Los destinos y las tarifas se informan mediante un sistema de avisos unificados que permiten la ubicación de los puntos finales de las rutas, para facilitar la venta de tiquetes. Por ningún motivo, se permite la postura de otros de forma y tamaño diferente. Además de lo anterior, en la taquilla hay una persona de la empresa de transporte, dedicada a la venta de tiquetes y es a ésta a quien le corresponde suministrar información sobre rutas, horarios, tarifas y remesas.
- ❖ **BAHIAS DE DESPACHO:** Espacio asignado a cada empresa donde se controla el acceso de los pasajeros a la zona de ascenso. Cada empresa debe ejercer estricto control para que personas distintas a sus pasajeros no ingresen por allí. Deben permanecer vigiladas así no se esté despachando vehículo alguno.
- ❖ **ACCESO VEHÍCULOS INTERMUNICIPALES:** El proceso comienza con la llegada de vehículos intermunicipales a los predios de la Terminal. En este punto el conductor debe tener definido el procedimiento a realizar en el viaje que está próximo a terminar y/o iniciar. En el puesto de control de la entrada de la zona operativa el conductor debe suministrar información acerca de su procedencia y horario, así como el destino final en caso de ser vehículo en tránsito.
- ❖ **IDENTIFICACIÓN DE LOS BUSES:** Para mejor identificación de los vehículos y para facilidad de los usuarios, el automotor debe tener una información con el sitio de destino.
- ❖ **SEÑALIZACIÓN:** Para efectos de la ubicación del usuario, La Terminal cuenta con la señalización necesaria, desde las puertas de acceso hasta el interior del edificio. Una vez dentro de las instalaciones, tiene al alcance de la vista la identificación de las diferentes empresas de transporte, con lo cual está en igualdad de condiciones. El pasajero escoge la empresa de su preferencia y realiza la compra del tiquete.
- ❖ **ASCENSO DE PASAJEROS:** Los pasajeros suben al vehículo en perfecto orden, mediante la supervisión de un empleado de cada empresa, previa presentación del tiquete de viaje y entrega de sus equipajes al conductor del vehículo o a quien la empresa designe.
- ❖ **VEHÍCULOS EN TRÁNSITO:** Estos vehículos utilizarán las áreas operativas de la Terminal y están obligadas a cumplir con una permanencia máxima de veinte (20) minutos dentro de la Terminal; pasado este tiempo se considera que el vehículo va a cumplir una línea de origen y por tanto el conduce debe comprarse como tal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ❖ **TRANSBORDOS:** Cuando la empresa de transporte requiera realizar un trasbordo de pasajeros por necesidad del servicio o por programación previamente establecida, éste deberá realizarse en la plataforma de ascenso previa autorización del Jefe Operativo.
- ❖ **VEHÍCULOS CON PASAJEROS:** El vehículo se dirige a las plataformas de descenso común a todas las empresas. La demora de esta zona, es el implementado en el literal g artículo 15 del presente manual operativo, tiempo en el cual, el conductor procede a entregar los equipajes de los pasajeros y éstos a abandonar el vehículo. Cumplida esta operación el vehículo ocupado solamente por el conductor y ayudante si se requiere, sale de la Terminal.
- ❖ **VEHÍCULOS SIN PASAJEROS:** El vehículo ingresa directamente a la zona operativa y de allí pasa a las plataformas de ascenso, listo para iniciar un recorrido, teniendo en cuenta el tiempo implementado en el literal g artículo 15 del presente manual operativo.
- ❖ **INICIACIÓN DE UN RECORRIDO DE UN VEHÍCULO INTERMUNICIPAL:** La Terminal de Transportes posee un número de muelles de ascenso, asignados a cada una de las empresas de transporte, según las necesidades; a este punto llega el vehículo en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, parquea, apaga el motor y se dispone el conductor a cancelar la tasa de uso de la Terminal, además realiza la prueba de alcoholimetría correspondiente.
- ❖ **ACOMPAÑANTES:** Al punto de despacho, los pasajeros llegan solos con su equipaje, y por ningún motivo, se autoriza que pasen a la plataforma de ascenso los familiares o amigos del pasajero que han ido a despedirlo.
- ❖ **PUESTO DE CONTROL DE DESPACHOS:** Una vez el vehículo ha sido despachado deberá parar en el puesto de control de despachos para la verificación de datos de la planilla con el conduce y verificar además que el conductor o los conductores se hayan realizado la prueba de alcoholimetría, que el número de pasajeros concuerde con lo relacionado en la planilla de viaje.
- ❖ **PUESTO DE CONTROL SALIDA DE LA TERMINAL:** En este puesto los conductores deberán realizar una parada para la entrega de la tasa de uso correspondiente al destino real del vehículo, el reporte de toma y resultado de prueba de alcoholimetría y se revisarán todos los datos anotados en ella y para dejar constancia de la hora oficial de salida de la Terminal. Allí se digita el número de pasajeros movilizados por cada vehículo.
- ❖ **ZONA DE TAXIS URBANOS:** Localizada en la zona frontal de la terminal, colocados en fila según el turno que les corresponda, deben tomarse por el

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

usuario en perfecto orden. En esta zona sólo podrán realizar ascensos. Pues el descenso de los mismos está ubicado al lado del paradero de buses urbanos.

- ❖ **ACCESO DE BUSES Y BUSETAS URBANOS:** Los buses y busetas urbanos que tienen como parte de su recorrido, la Terminal, hacen su entrada a la vía privada propiedad de la Terminal y localizada frente a las instalaciones de la entidad, utilizaran los sitios plenamente identificados como paraderos. Se detienen, dejan y recogen a los usuarios que utilizan sus servicios.
- ❖ **CONTROL A VEHÍCULOS URBANOS:** El tránsito de los vehículos por las vías principales y aledañas a la Terminal estarán permanentemente controlado por las autoridades de tránsito. Se busca que éstos demoren sólo lo necesario para las dos operaciones (ascenso y descenso).
- ❖ **AUTOMOTOR PARTICULAR:** Cuentan con un parqueadero público frente a la fachada de la Terminal. Se busca que éstos no utilicen las zonas internas de La Terminal y para efectuar las dos operaciones (ascenso y descenso), que se realicen en el tiempo mínimo necesario en la zona de buses y busetas urbanas sin obstruir su normal funcionamiento.
- ❖ **DESCARGUE DE ENCOMIENDAS:** El descargue de encomiendas se hace con el personal y bajo la responsabilidad de cada empresa. Terminada esta operación, el vehículo se retira para luego dirigirse al parqueadero operacional si está próximo a un recorrido, o se retira de la Terminal. Por ningún motivo, se permite efectuar esta operación desde los muelles de descenso de pasajeros.

TITULO II

DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

CAPITULO III

DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE PITALITO S.A.

Artículo 08. DERECHOS:

1. A percibir los dineros recaudados por las tasas de uso de la Terminal, en los términos establecidos por la ley y por el Ministerio de Transporte.
2. A reglamentar la operación de la actividad transportadora que se lleve a cabo dentro de la Terminal y su área de influencia, conforme a lo establecido por el Ministerio de Transporte y las autoridades locales.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

3. A asignar las áreas operativas de propiedad de la Terminal de acuerdo con el movimiento observado en un estudio previo y detallado realizado; si dentro de la operación se observa que la asignación no corresponde a las necesidades de la empresa transportadora por exceso o por defecto, la Terminal tiene la potestad en cualquier momento de reducirlas o ampliarlas, lo cual se hará saber mediante comunicación escrita a la empresa transportadora. La asignación de las áreas se hará en condiciones de equidad y de la libre competencia.
4. A requerir, amonestar verbalmente, llamar la atención por escrito, informar a los gerentes y reportar a la Superintendencia de Puertos y Transporte por infracciones al Manual Operativo y exigir el resarcimiento por daños materiales y a la imagen de la Terminal, de conformidad con lo establecido en las normatividad vigente y el Manual Operativo.

Artículo 09. DEBERES:

- a. Monitoreo de condiciones sanitarias y ambientales de las áreas de la Terminal y de los vehículos de transporte.
- b. Monitoreo de la calidad de procesos de higiene y seguridad industrial.
- c. Monitoreo y control de riesgos asociados a cargamentos que se movilizan en la Terminal.
- d. Monitoreo del estado de salud de los viajeros y trabajadores.
- e. Adelantar eventos de interés en salud pública, cuando resulte pertinente, aplicando los criterios que se consideren pertinentes, como el de determinar los lugares de procedencia de los viajeros.
- f. Realizar control de roedores, artrópodos, vectores y plagas en general, en las instalaciones de las empresas transportadoras, comerciantes, restaurantes y demás espacios de la Terminal como bodegas, espacios para la basura, parqueaderos, entre otros, mínimo 6 veces al año.
- g. Aplicar a cabalidad las normas de impacto ambiental y visual.
- h. Tener las adecuaciones básicas para las personas con capacidad reducida.
- i. La Terminal y la Copropiedad deben diseñar, ejecutar y mantener un plan de emergencia y evacuación con la respectiva señalización de acuerdo con la normatividad vigente.
- j. En caso de emergencia los copropietarios, arrendatarios, y usuarios en general, prestarán la debida colaboración, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el plan, que se coordina a través de un plano ilustrativo de fácil interpretación.
- k. Presentar una debida señalización de circulación vehicular y peatonal en las vías internas, adyacentes y de acceso a la Terminal, para que los flujos sean ágiles, confiables y seguros.
- l.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Artículo 10. OBLIGACIONES:

La Terminal debe cumplir con todas las obligaciones exigidas por la ley, las condiciones de servicio, seguridad, calidad y el deber de la prestación de un buen servicio público dirigido a los pasajeros y transportadores.

Artículo 11. OBLIGACIONES GENERALES:

- ✓ Operar la Terminal de conformidad con los criterios establecidos en el Decreto 1079 de 2015.
- ✓ Prestar los servicios propios de toda Terminal de Transporte terrestre automotor de pasajeros relacionados con esa actividad.
- ✓ Elaborar y aplicar su propio manual operativo
- ✓ Permitir el despacho únicamente de las empresas transportadoras debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas en el Ministerio de Transporte.
- ✓ Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la asignación de sus áreas operativas.
- ✓ Permitir al interior de La Terminal, el desempeño de las funciones a las autoridades de tránsito y transporte en el control de la operación y en general de la actividad transportadora.
- ✓ Exigir objetivamente el cumplimiento de servicios de transporte a las empresas transportadoras, teniendo en cuenta que la Terminal dispone de un número de funcionarios al servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana, quienes ejercen las funciones de control y vigilancia y en especial exigir que cumplan con los deberes y las obligaciones y que no incurran en las prohibiciones establecidas en las normas vigentes y en el presente manual.
- ✓ Efectuar el control de las operaciones, del uso de las instalaciones y de las plataformas de llegada; la permanencia y salida de los vehículos de transporte público intermunicipal e interdepartamental, autorizadas.
- ✓ Tener un plan de emergencia y evacuación para que, en caso de ser necesario, todo el personal de la Terminal se ponga a disposición de la Brigada de Emergencias y para que los comerciantes, arrendatarios, empresas transportadoras y demás personas que utilizan la Terminal en ese momento presten la adecuada colaboración, de acuerdo con las instrucciones que se impartan.
- ✓ Será responsable de la señalización interna operativa y de tránsito, según la definición y destinación de las áreas y los servicios que se prestan y se debe ajustar a las normas nacionales e internacionales que regulen la materia.
- ✓ La Terminal está en la obligación de controlar el pregoneo de los servicios de transporte en conjunto con las autoridades de policía, guardas de tránsito, vigilancia privada y auxiliares de monitoreo. Así mismo, las empresas transportadoras son responsables de evitarlo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ✓ La Terminal en cuanto a la infraestructura, está obligada a proporcionar a los usuarios, instalaciones físicas en condiciones de comodidad y seguridad, permitiendo la operación de las llegadas y salidas de vehículos públicos a la ciudad. Así mismo a facilitar la comodidad, seguridad de las áreas destinadas a la circulación. Las entradas y salidas de la Terminal serán dotadas de rampas para las personas con capacidad reducida, de conformidad con el Decreto 1660 de junio 16 de 2003, por el cual se reglamentó la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general.

Artículo 12. OBLIGACIONES ESPECIALES:

CONTROL SANITARIO Y ASEO: De conformidad con la circular 04 del 21 de enero de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social, la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., está en la obligación de ejercer inspección, vigilancia y control sanitario (I V C), por ser un factor de riesgo sanitario para la población; en consecuencia deberán realizar actividades de IVC. Para llevar a cabo el cumplimiento de esta obligación, la Terminal de Transportes de Pitalito deberá contar con un Comité de Sanidad, para coordinar actividades, realizar capacitaciones, analizar problemáticas y amenazas, realizar invitaciones a las empresas transportadoras, a los comerciantes, a los guardas y a los trabajadores del aseo y divulgar las respuestas o el plan a seguir para el control de dichas amenazas.

Artículo 13. OBLIGACIONES DE LA TERMINAL CON LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO INTERMUNICIPAL.

- Tomando como referencia la obligación de las empresas transportadoras de despachar desde la Terminal de Transporte, y en algunos casos la vinculación mediante un contrato de arrendamiento de local comercial, que existe entre la sociedad Terminal y las empresas de transporte público intermunicipal e interdepartamental legalmente constituidas y autorizadas por el Ministerio de Transporte, se fijan las obligaciones de ambas partes, estableciéndose para la Terminal las siguientes:
 - **AUTORIZACIÓN PARA OPERAR EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE PITALITO:** Sólo se permite el ingreso, llegada, permanencia y salida a las empresas de transporte público intermunicipal e interdepartamental debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.
 - **CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO:** La Terminal debe suscribir el respectivo contrato de arrendamiento con la empresa transportadora solicitando como mínimo: a) Certificado de existencia y representación legal actualizado, b) Certificación expedida por el Ministerio de Transporte sobre la

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

autorización para ejecutar el objeto del transporte público, c) el paz y salvo por concepto de multas y sanciones, d) No estar incurriendo en las inhabilidades e incompatibilidades establecidas por la constitución y la ley. e) Las demás que requiera la dirección administrativa de la Terminal.

- **IDENTIFICACIÓN PLENA DEL ÁREA OPERATIVA:** En el mismo contrato de arrendamiento debe estar plenamente identificado con área y linderos cual es el espacio entregado en arrendamiento y se indicará el derecho que tiene la empresa al uso de las diferentes áreas operativas, tales como salas de espera, baños y plataformas. La Terminal es autónoma en asignar las plataformas de ascenso de pasajeros, áreas operativas, puertas de despachos a las diferentes empresas, de acuerdo con la cantidad de despachos reales y en rutas autorizadas por el Ministerio de Transporte. Dichas plataformas podrán ser reasignadas en temporadas de acuerdo a la necesidad del servicio. Esta reasignación estará a cargo de la Dirección de Operaciones de la Terminal.
- **LOGOS Y DISTINTIVOS.** La Terminal de Transportes permitirá el uso de logotipos o distintivos comerciales en el área designada a las empresas transportadoras, acatando las normas vigentes del momento referentes al impacto ambiental y visual, quedando la Terminal facultada para hacerlas cumplir a cabalidad.
- **EXPEDICIÓN DEL COMPROBANTE DE PAGO DE LA TASA DE USO:** La Terminal expedirá oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo transportador, expedido con base en la normatividad que lo rige.
- **INSTALACIONES Y ÁREA DISPONIBLE POR PARTE DE LA TERMINAL:** La Terminal tendrá disponible para todas las empresas transportadoras las siguientes instalaciones:
 1. Las áreas operativas, las cuales constan de las plataformas de ascenso, descenso, parqueadero de reserva, patio operativo.
 2. Las oficinas de encomiendas, las taquillas, puestos de despacho, puestos de registro y verificación.
 3. Controles satélites de la Terminal: Son aquellas casetas identificadas como controles que se encuentran ubicadas en las vías a: Timaná -Neiva, San Agustín - Mocoa y Acevedo.
 4. Áreas y servicios conexos: guarda - equipajes, Información de llegadas, Punto de información, Consultorio de Medicina Preventiva, Prueba de Alcoholimetría, Circuito Cerrado y Abierto de Televisión, Centro de Atención Inmediata (CAI),

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

baños. También se cuenta con Salas VIP, Salas de Espera de Ascenso, espacio o vías públicas de vehículos de servicio de transporte público urbano, oficina de control de transporte y tránsito de la Policía de Carreteras, Oratorio, Servicios Sanitarios, Cajeros Automáticos, servicio de restaurantes, cafeterías, papelerías, dulcerías, banco y oficinas diversas del sector oficial (DIAN, Fondo Nacional del Ahorro, Instituto de Tránsito de Pitalito).

Artículo 14. RESTRICCIONES EN EL USO DE ÁREAS POR TIPO:

- Se establecen las siguientes restricciones en el uso de las diferentes áreas operacionales de la Terminal:
- Está prohibido el ingreso de vehículos particulares, urbanos y empresas de transporte intermunicipal que no tienen rutas autorizadas, por las vías internas de la Terminal, a excepción de las entidades de control del estado y gubernamentales, y los autorizados por la Gerencia y/o la Jefatura de Operativa.

Artículo 15. PROCEDIMIENTO A SEGUIR DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS DENTRO DE LA TERMINAL:

Para el buen ejercicio de sus actividades, las empresas transportadoras deberán tener en cuenta los siguientes procedimientos:

a. INGRESO DE VEHÍCULO PARA VIAJE O REPORTE:

- Al ingresar el vehículo a la Terminal, se debe verificar y reportar en los sistemas de soporte informático su procedencia al tratarse de vehículos en tránsito o que culminan su viaje en Pitalito, la ruta a cumplir o a que obedece su ingreso a la Terminal de Transporte de Pitalito. El número de viajeros con destino a Pitalito y el reporte del número de personas que continúan en la ruta asignada.

b. COMPROBANTE DE TASA DE USO:

- Los comprobantes del pago de las tasas de uso son suministradas por La Terminal de Transportes y están previamente marcados, en forma sucesiva y timbrada con espacios suficientes para anotar las características del vehículo y los datos del conductor y el destino o ruta a cumplir, así mismo, están elaborados con codificación de seguridad para evitar su falsificación.
- El comprobante de pago de la tasa de uso sirve al conductor para justificar ante la empresa el pago realizado y serán adquiridos una vez sufragado el valor fijado por el Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- Para el caso de pago de tasa de uso de manera individual por parte de un conductor, éste deberá presentar su identificación, la tarjeta de operación original del vehículo y el respectivo conduce de despacho.
- En cualquier caso, que los funcionarios de la Terminal sospechen que existe una posible alteración en los documentos presentados o en la información consignada en los mismos deberán dar traslado a las autoridades competentes y a la empresa transportadora para que se adelanten las acciones a que haya lugar.
- Mediante la adquisición de la Tasa de Uso las autoridades de Tránsito y Transporte, tendrán una información fidedigna de la legalidad de la ruta y recorrido.

C. TIQUETE DE VIAJE:

- Los usuarios del servicio de transporte público intermunicipal deberán obtener el tiquete de viaje de conformidad con los sistemas de venta que para el efecto se implementen por la empresa de transporte, el cual será presentado al funcionario o autoridad que lo solicite. Es obligación la expedición de este documento por parte de las empresas transportadoras conforme a las normas en materia de transporte, como de carácter tributario.

c. PLATAFORMA DE ASCENSO:

- A éstas sólo pueden ingresar los pasajeros que ya hayan adquirido el tiquete de viaje.

d. SALIDA DE VIAJE:

- El vehículo se reporta en la caseta y entrega la información y los documentos obligatorios que le exijan para iniciar el respectivo destino y una vez verificada la información se autoriza su salida.

e. DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA LA SALIDA DEL VEHÍCULO:

- Comprobante de pago de la tasa de uso.
- Prueba de alcoholimetría.
- Despacho de la empresa.
- Lista de chequeo de viajeros que debe coincidir con el número real de los mismos.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

f. TIEMPO DE PERMANENCIA:

- Una vez se reporte el ingreso del vehículo, a la rampa de ascenso de pasajeros, se asignan los siguientes tiempos de permanencia en la bahía.

PLATAFORMA		TIEMPO MAXIMO AUTORIZADO	ESPECIFICACION
Vehículo origen	en	30 minutos ruta larga 20 minutos Florencia 15 minutos Neiva	Estacionamiento en Plataforma de Ascenso
Vehículo tránsito	en	20 minutos	Plataforma de Ascenso
Vehículos destino Pitalito	con final	10 minutos	En Plataforma de Descenso

Artículo 16. PROHIBICIONES:

- Actuar por fuera Constitución, la Ley, el Reglamento de Propiedad Horizontal, Manual Operativo, y en general toda la normatividad aplicable al transporte.
- Establecer procedimientos graves que vayan en contravía de lo establecido en contratos o convenios previos con las empresas transportadoras.
- Establecer cuotas no estipuladas en la ley, decretos o reglamentos.
- Valerse de su posición para obtener prebendas o beneficios de los arrendatarios, empresas transportadoras, conductores y usuarios.

CAPITULO IV DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Artículo 17. USO DE LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL:

- De conformidad con el decreto 1079 de 2015, las empresas de transporte público Intermunicipal e Interdepartamental, autorizadas por el Ministerio de Transporte, en rutas y vías con origen, tránsito o destino por Pitalito, están obligadas a hacer uso de la Terminal para el despacho o llegada de sus vehículos.

Artículo 18. DERECHOS.

- Las empresas transportadoras tendrán los siguientes derechos:

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- **ÁREA REQUERIDA:** Disponer del área asignada por la Gerencia, para la llegada, el ingreso, la permanencia y salida a la ciudad, de conformidad con lo pactado, en condiciones de igualdad, seguridad, comodidad, límites en el tiempo, horarios establecidos por la Terminal.
- **EQUIPOS:** Las empresas transportadoras podrán ingresar los equipos necesarios para su buen funcionamiento, previamente autorizados por la Terminal.
- **PERSONAL:** Tendrán derecho al ingreso del personal para realizar las operaciones referentes al despacho y control que requiera la compañía para el desarrollo de la actividad u objeto social. Dicho personal debe estar uniformado, asegurado y debidamente identificado.
- **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO o DERECHOS POR TITULACIÓN DE PROPIEDAD:** Tendrán derecho a que se les respete a cabalidad el contrato de arrendamiento suscrito con la Terminal, así como las cláusulas preestablecidas en el mismo, y en especial en lo que tenga que ver con las áreas, linderos y espacios entregados en arriendo, para las empresas propietarias se ajustaran en todo a las condiciones de este Manual Operativo y a las normas y reglamento de propiedad horizontal o copropiedad.
- **TASAS DE USO:** Tendrán derecho a que se les expida el comprobante de pago de las tasas de uso para su normal funcionamiento siempre y cuando se encuentren a paz y salvo por concepto, y cumplan con los demás requerimientos normativos, incluidos los establecidos en el Manual Operativo.
- Las demás establecidas en el decreto 1079 de 2015 y en las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

Artículo 19. DEBERES:

1. Cumplir a cabalidad con el manual operativo, el reglamento interno, el reglamento de propiedad horizontal de conformidad con la ley 675 de agosto de 2001, el código nacional de policía, la constitución, la ley y demás disposiciones que sean tomadas por las directivas de la Terminal de Transportes de Pitalito o cualquier otra medida que sea adoptada mediante circulares o memorandos por la Gerencia de la Terminal.
2. Acatar la normatividad establecida en el presente manual operativo y en las circulares que las directivas de la Terminal expidan en cualquier momento, en lo referente al ingreso y salida de los vehículos y la permanencia de los mismos dentro de las instalaciones de la misma.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

3. Destinar la taquilla de su propiedad o asignada por el contrato de arrendamiento suscrito con la Terminal, únicamente para el expendio de tickets y despacho de vehículos de pasajeros al servicio de la empresa que representa.
4. Mantener actualizada la información ante la Gerencia de la Terminal en lo que respecta a la representación legal, identificación de las directivas, los certificados, NIT, direcciones y teléfonos de sus gerentes o representantes legales o funcionarios encargados para su administración. Así mismo, mantener toda la información en una base de datos actualizada de los conductores, cédulas, los vehículos o parque automotor de la empresa, tipo de vehículo, número de identificación interna del vehículo y placas.
5. Responder económicamente por los daños realizados por los trabajadores de su empresa transportadora.
6. Pagar oportunamente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por la Terminal a las empresas transportadoras por los despachos efectivamente realizados en los términos de la ley, el decreto 1079 de 2015 y el manual operativo.
7. Suministrar la información veraz y efectiva de manera oportuna sobre el servicio tanto a la Terminal como a los usuarios o pasajeros.
8. Dar trámite a las quejas o derechos de petición presentadas a la Terminal relacionadas con sus funcionarios y/o la prestación del servicio e informar las medidas a tomar.
9. Utilizar los espacios o áreas destinadas a encomiendas única y exclusivamente para tal fin.
10. Expedir el ticket de viaje en las taquillas destinadas para ello.
11. Controlar el traslado de pasajeros, de las salas de espera a las plataformas de salida, donde solamente podrán ingresar con el respectivo ticket adquirido previamente para la salida programada del vehículo.
12. Fijar en la taquilla en lugar visible al público, las especificaciones del servicio de transporte, tipo vehículo, destino, tarifa y demás condiciones que se fijen por la Terminal.
13. Verificar que todos los pasajeros, al momento de abordar los vehículos y salir de viaje cuenten con su correspondiente ticket. En caso que el personal de la

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Terminal verifique que existen pasajeros que no porten el respectivo tiquete de viaje serán acreedores de las respectivas infracciones vigentes en el presente manual operativo, igualmente el vehículo no podrá salir de la Terminal hasta tanto los pasajeros adquieran su tiquete de viaje.

14. El personal que presta los servicios a la empresa transportadora en cualquiera de sus áreas, deberá portar su identificación en lugar visible para facilitar la prestación del servicio y para la seguridad de la Terminal.
15. Garantizar que tanto el conductor se practiquen la prueba de alcoholimetría, antes de salir de viaje, según las normas vigentes.
16. No obstaculizar el servicio que presten otras empresas transportadoras, el personal de vigilancia, aseo, control y demás autoridades.
17. No construir, ampliar, mejorar, modificar las taquillas dadas en arrendamiento sin la previa autorización escrita de la Terminal, ni efectuar reformas o modificaciones a taquillas o espacios propios sin el visto bueno de la copropiedad.
18. Dar precisas instrucciones a los conductores para detener los vehículos en los puntos de control establecidos y permitir a los auxiliares de control operativo de la Terminal y a las autoridades de transporte y tránsito la revisión del pago de la tasa de uso y documentos esenciales para el viaje.
19. Cancelar oportunamente las obligaciones económicas que se encuentren vigentes con la Terminal.
20. Acatar las disposiciones establecidas respecto de los informes de incumplimiento a este Manual Operativo, acogiéndose al procedimiento fijado para conductores, auxiliares de vehículos, azafatas, taquilleros, agentes comerciales y demás trabajadores, según sea el caso, de conformidad con la normatividad vigente y el manual operativo.
21. Los demás deberes establecidos en el decreto 1079 de 2015, en las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen y en el Código Nacional de Tránsito.
22. Verificar la vigencia de los documentos requeridos para la operación del vehículo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Artículo 20. PROHIBICIONES:

1. Ubicar en áreas asignadas para operar, publicidad o propaganda, a excepción de la señalización que permite la identificación de la empresa transportadora.
2. Utilizar, permitir, patrocinar o tolerar prácticas del pregoneo o actos similares que coarten al usuario la libertad de la elección de la empresa de transportes de su preferencia.
3. Utilizar altavoces, megáfonos, micrófonos, o similares para la venta de tiquetes o para anunciar la salida de los vehículos.
4. Almacenar o transportar materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos, sustancias alucinógenas o armas.
5. Ingresar vehículos a los patios operativos que no estén destinados a la entrega o recibo de encomiendas o las personas que no tengan autorización de La Terminal.
6. Utilizar las áreas operacionales por un término mayor al establecido en el correspondiente Manual Operativo.
7. Despachar los vehículos de la Terminal sin cancelar la tasa de uso respectiva.
8. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas en el manual operativo.
9. Exender tiquetes por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa.
10. Permitir el ascenso, descenso de pasajeros de los vehículos en áreas diferentes a las determinadas para tal fin.
11. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de ascenso.
12. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
13. Realizar en las áreas operativas de la Terminal mantenimiento, aseo, o lavado, arreglos mecánicos a los vehículos.
14. Dejar o recoger pasajeros en el área de influencia de la Terminal, determinada por la autoridad local.
15. Permitir la permanencia de los conductores en las taquillas de cada empresa transportadora o en sus alrededores.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

16. Utilizar sin la debida identificación u autorización de la Terminal las zonas operativas.

17. Las demás prohibiciones establecidas en la ley, en el decreto 1079 de 2015, las que se modifiquen, adicionen o complementen en la normatividad vigente.

CAPITULO VI

DEL COMPLEJO TERMINAL DE TRANSPORTES DE PITALITO SA. PROPIEDAD HORIZONTAL

Artículo 21. DERECHOS:

- Entre ellos se encuentran los siguientes:
 - a. Modificar el reglamento de propiedad horizontal de conformidad con lo establecido en la ley para el uso y manejo de las áreas comunes y áreas de circulación.
 - b. Disponer por unanimidad la realización de toda obra nueva e imponer gravámenes extraordinarios necesarios para los mismos.
 - c. A cobrar y recibir los aportes ordinarios o extraordinarios o expensas comunes.

Artículo 22. DEBERES:

- a. Acatar la Ley 675 de 2001, el reglamento de propiedad horizontal, sus reformas, los estatutos de la Sociedad Terminal de Transportes de Pitalito, el presente manual operativo.
- b. Hacer cumplir el reglamento de propiedad horizontal a través de su administrador, así como el reglamento interno.
- c. Mantener las áreas de circulación y demás áreas comunes en perfecto estado de aseo y conservación.
- d. Mantener vigente la póliza que asegura los bienes inmuebles y muebles de la copropiedad.
- e. Realizar constante mantenimiento de los bienes que lo requieren para garantizar su buen uso.
- f. Aplicar las amonestaciones, sanciones y demás, correspondientes a los copropietarios y arrendatarios del complejo Terminal de transportes de Pitalito, por violaciones a las normas de convivencia estipuladas en el reglamento de propiedad horizontal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Artículo 23. OBLIGACIONES:

- La copropiedad está conformada por la sociedad Terminal de Transportes de Pitalito y los copropietarios de los bienes inmuebles que hacen parte del Complejo Terminal.

Cuenta con personería jurídica independiente, está regulada por la Ley 675 de agosto 23 de 2001, y el reglamento de propiedad horizontal, con sus respectivas reformas, cuenta con un administrador, un consejo de administración y un revisor fiscal. Sus obligaciones son las siguientes:

1. **MANTENIMIENTO:** Adelantar de manera permanente todas las actividades tendientes a la conservación y estabilidad de los bienes inmuebles, jardines y equipos que hacen parte del patrimonio del Complejo; mantener al día las pólizas garanticen los equipos y las de responsabilidad civil contractual y extracontractual.
2. **ASEO Y SEGURIDAD:** Deberá garantizar el servicio de aseo y seguridad en las áreas comunes. De la Terminal de Transportes de Pitalito Propiedad Horizontal. Deberá adelantar y exigir a los copropietarios las fumigaciones requeridas por la ley.
3. **DOCUMENTACIÓN:** Solicitar a los copropietarios y arrendatarios la documentación actualizada para su funcionamiento, en especial para aquellos que permanentemente prestan los servicios de restaurante, cafeterías, dulcerías, y demás establecimientos comerciales, dicha documentación la constituye, entre otros, los certificados actualizados de manipulación de alimentos, certificados actualizados de bomberos y de la secretaría de salud, certificados de representación legal o inscritos en la respectiva Cámara de Comercio.
4. **ÁREAS DE CIRCULACIÓN:** El administrador del Complejo Terminal está en la obligación de exigir a los copropietarios y arrendatarios de la Terminal que acaten las normas del reglamento de propiedad horizontal en especial, las áreas demarcadas, que determina donde termina el área privada de cada local o inmueble y donde comienza las áreas comunes o áreas de circulación. De no ser así podrá aplicar las sanciones establecidas en la ley y en el reglamento de propiedad horizontal.
5. **MESAS Y SILLAS:** Exigir a los copropietarios y arrendatarios del Complejo limpieza de los bienes muebles destinados a comedores, estos bienes deberán cumplir las exigencias de materiales implementadas por La copropiedad, y que

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

haya sido aprobadas por el consejo de administración y/o asamblea de copropietarios.

PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN: La Terminal y La copropiedad están obligadas a diseñar, ejecutar y mantener un plan de emergencia y evacuación con la respectiva señalización de acuerdo con la normatividad vigente. En caso de emergencia los copropietarios, arrendatarios, conductores, usuarios en general prestarán la debida colaboración, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el plan, que se coordina a través de un plano ilustrativo de fácil interpretación.

- **SEÑALIZACIÓN ÁREAS COMUNES Y DE CIRCULACIÓN:** Presentar una debida señalización de circulación, salidas de emergencia, salida a los buses y taxis, ubicación de los baños públicos, cabinas de información, capilla, cajeros automáticos, policía, áreas administrativas, salas de espera, guarda equipajes.
- **ARRENDATARIOS Y COPROPIETARIOS:** La copropiedad está obligada a hacer cumplir el reglamento de propiedad horizontal a los arrendatarios y copropietarios, en especial, en lo que tiene que ver con el manejo de ruidos, mascotas, espacios públicos, baños, reglamentar las modificaciones locativas y las mejoras de cualquier tipo, cuidado de las instalaciones, paredes, sillas mesas de la Terminal, consumo de bebidas embriagantes, porte de armas, el aseo en general de las áreas comunes, de circulación y salas de espera, entre otras, que están debidamente relacionadas en el reglamento de la copropiedad y que corresponde al administrador su cabal cumplimiento.
- **DEBIDO PROCESO:** Está en la obligación de aplicar las sanciones respectivas en caso de violación de las normas internas y de ley, así como garantizar un debido proceso y el derecho de defensa.

Artículo 24. PROHIBICIONES:

- a. Actuar por fuera de la constitución, la ley, el reglamento de propiedad horizontal, el manual operativo.
- b. Establecer procedimientos que vayan en contravía de lo establecido en contratos o convenios previos con las empresas transportadoras.
- c. Establecer expensas no estipuladas en la ley, decretos, reglamentos.
- d. Valerse de su posición para obtener prebendas o beneficios de los arrendatarios, empresas transportadoras, conductores y usuarios.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- e. Utilizar las canecas de la Terminal para botar desechos de comida o para incinerar basuras dentro de ellas.

CAPITULO VII

CONDUCTORES

Artículo 25. DERECHOS:

- a. Permanecer y utilizar las áreas operativas, salas de espera y salones de conductores, zonas de servicios de baños y restaurantes y cafeterías de acuerdo a las distribuciones y asignaciones previamente asignadas.
- b. Disfrutar de los programas sociales y actividades lúdicas de la Terminal.
- c. Ser atendido y recibir información completa, suficiente y veraz por parte de los funcionarios de La Terminal.
- d. Acceder a los servicios que presta la Terminal a través de su infraestructura en las condiciones de equidad, seguridad y comodidad.
- e. Utilizar momentáneamente los espacios de parqueaderos operacionales mientras se soluciona los problemas de pinchazos, varadas y otros similares.
- f. Interponer quejas, derechos de petición y que los mismos le sean resueltos dentro de los términos legales.
- g. Al debido proceso y derecho de defensa y a ser resueltos los recursos interpuestos dentro de los términos legales.

Artículo 26. DEBERES:

1. Cumplir con el Manual Operativo, reglamento de propiedad horizontal y las disposiciones establecidas en el Código Nacional de Tránsito y de Policía.
2. Respetar a los funcionarios de la Terminal que cumplen labores de control y no obstaculizar su tarea y la utilización de las áreas de operación de la Terminal.
3. Permitir el control en el registro de ingreso y salida de vehículos de la Terminal, reportando los datos en llegadas (origen de ruta, hora de salida,

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

número de pasajeros), en salidas (planilla de despacho, tiquetes, prueba de alcoholimetría y comprobante de pago de la tasa de uso, conduce).

4. Cumplir con las normas de tránsito dentro de la Terminal, atendiendo la señalización, áreas de circulación, transitar por las vías internas a una velocidad no mayor de veinte (20) km. por hora, no adelantar vehículos y hacer buen uso de los carriles de circulación.
5. Portar documento distintivo o medio visual que lo identifique como funcionario de una empresa transportadora, al igual que el respectivo uniforme.
6. Permitir a los empleados de la Terminal y a las autoridades de transporte y tránsito, la verificación de los documentos esenciales para viaje, tales como: tasa de uso y su correspondencia con el destino final y la planilla de viaje debidamente diligenciada, alistamiento preventivo y demás.
7. Practicarse tanto el conductor principal como el auxiliar si es el caso, la prueba de alcoholimetría y aleatoriamente la prueba médica y de alucinógenos determinado por el operador del programa antes de salir de viaje, en cumplimiento de las normas legales vigentes.
8. Tomar las medidas preventivas y necesarias para la seguridad de sus vehículos, en el propósito de evitar que suceda cualquier ilícito dentro de las instalaciones de la Terminal o áreas operativas o parqueadero, salvando así de responsabilidad a la empresa transportadora y a la Terminal de Transportes de cualquier ilícito ocurrido dentro de los vehículos.
9. Prevenir la ocurrencia de accidentes o daños dentro de la zona operativa de la Terminal. En ningún caso la Terminal será responsable por los accidentes o daños ocurridos por descuido o negligencia de los mismos conductores.
10. Cumplir y respetar el turno para la salida de los vehículos, operación que será vigilada por la respectiva empresa transportadora para la cual labora.
11. Mantener el vehículo en óptimas condiciones de operación.
12. Dar aviso a su empresa transportadora y/o administración, en caso necesario de retiro del vehículo de las instalaciones de la Terminal en grúa u otros medios. Los costos serán asumidos por la empresa de transporte y/o propietario del vehículo.
13. Tener con anticipación a la iniciación del viaje todos los equipos de carretera necesarios, revisión mecánica general, aseo, llenos las provisiones de combustible, entre otros.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

14. En casos de emergencia, seguir las instrucciones impartidas por los funcionarios de la Terminal y/o de las respectivas empresas.
15. Parquear en los sitios establecidos por la Terminal.
16. Ingresar a las áreas internas de la Terminal por los accesos indicados y con la debida autorización de la administración.
17. Observar y respetar los puestos de control, ubicados en los accesos y salidas de la Terminal y en puestos de control satélite ubicados en la vía a Timaná - Neiva, vía San Agustín - Mocoa y vía a Acevedo.
18. Dar cumplimiento a las normas establecidas para el tiempo de utilización de las plataformas.
19. Los demás deberes establecidos en el Decreto 1079 de 2015, en las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen y en el Código Nacional de Tránsito.

Artículo 27. PROHIBICIONES:

Para efectos de control, las prohibiciones se clasifican de la siguiente manera:

1. Utilizar pitos, bocinas o similares, salvo en casos de emergencia.
2. Obstaculizar los servicios que prestan otras empresas transportadoras, el personal de vigilancia, aseo, auxiliares de monitoreo, personal de campañas educativas, de control y demás autoridades.
3. Proferir amenazas contra la integridad física y moral de los funcionarios de la Terminal.
4. Desacatar la señalización de las áreas operativas y las vías de circulación de la Terminal.
5. Ignorar o negarse a cumplir las órdenes impartidas por los Auxiliares de Control Operativo y de Conduces de la Terminal.
6. Ubicarse frente a la taquilla o módulos de taquillas y/o alrededores de éstas, durante la venta de tiquetes.
7. Utilizar luces plenas en las instalaciones de la Terminal.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

8. Adelantar vehículos en movimiento dentro de las vías internas de la Terminal.
9. Exceder la velocidad máxima de veinte (20) Km. por hora, dentro de las instalaciones de la Terminal.
10. Transportar animales sin permiso previo de las autoridades competentes, salvo las consideradas mascotas por la autoridad ambiental.
11. Remolcar vehículos sin las debidas precauciones.
12. Transportar pasajeros de pie.
13. Realizar sus necesidades fisiológicas en sitios diferentes a los baños públicos.
14. Realizar arreglos mecánicos o aseo a los vehículos en las áreas operacionales. Este tipo de mantenimiento debe efectuarse por fuera de la Terminal.
15. Colocar toallas o bayetillas o similares a secar sobre los capotes de los vehículos o zonas verdes de la Terminal.
16. Efectuar viajes sin la respectiva planilla de viaje que obliga a la empresa conforme a las normas establecidas.
17. Iniciar un viaje desde la Terminal de Transportes sin cancelar la tasa de uso.
18. Presentar tasas de uso enmendadas, tachadas o mal diligenciadas. Para este caso deben estar debidamente autorizadas por la Dirección de Operaciones.
19. Cancelar la tasa de uso en destino diferente al real del vehículo.
20. Modificar o realizar cualquier otra conducta de falsedad material o ideológica sobre la tasa de uso, tarjeta de operación, prueba de alcoholimetría, planilla de viaje o cualquier otro documento esencial para el viaje.
21. Realizar la práctica de pregonar o actos similares que coarten al usuario la libertad de la elección de la empresa de transporte de su preferencia.
22. Recoger y dejar pasajeros fuera de los muelles de ascenso y descenso autorizados.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

23. Recoger o dejar pasajeros dentro del área de influencia de la Terminal.
24. Estacionar su vehículo en las zonas verdes, zonas de seguridad, andenes dentro de la Terminal o transitar en contravía, o en zonas demarcadas como prohibido.
25. Permanecer en los corredores frente a las taquillas, puntos de despacho y salas de espera o en sitios que le esté prohibido estar.
26. Fomentar prácticas que generen desorden o maniobras que perjudiquen a los usuarios o demás empresas transportadoras.
27. Negarse a suministrar la información requerida por el funcionario de la Terminal o suministrarla erradamente.
28. Transportar ayudante sin autorización de la empresa transportadora a la cual está afiliado el vehículo.
29. Obstruir el área operativa, vías de comunicación y áreas comunes con herramientas, instrumentos, equipos o cualquier otro material que no sea de propiedad de la Terminal.
30. Arrojar basuras a las vías internas de la Terminal.
31. Las demás prohibiciones establecidas en el decreto 2762 de 2001, en las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen y en el código nacional de tránsito.

CAPITULO VIII

DE LOS USUARIOS PASAJEROS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE PITALITO S.A.

Artículo 28. DERECHOS:

- a) Viajar en vehículos en condiciones de comodidad y seguridad pertenecientes a las empresas de transporte público Intermunicipal e Interdepartamental autorizadas por el Ministerio de Transporte en cumplimiento de los requisitos para operar.
- b) Hacer uso de sillas en las salas de espera antes de ingresar a las plataformas de ascenso.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- c) Tener acceso a los diversos servicios que presta la Terminal en condiciones de buena calidad y contar con instalaciones acondicionadas para personas con condición reducida.

Artículo 29. DEBERES:

- a) Adquirir el ticket de viaje en las taquillas de las empresas transportadoras e ingresar a la plataforma de ascenso de pasajeros una vez la empresa transportadora haya dado la orden de abordar el vehículo.
- b) Transitar únicamente por las áreas destinadas para los usuarios pasajeros, no transitar por las casetas de control.
- c) Respetar y acatar las instrucciones impartidas por el personal de vigilancia y por los funcionarios autorizados de la Terminal.
- d) Cumplir con la normatividad vigente.

Artículo 30. PROHIBICIONES:

1. Transportar material que origine riesgo.
2. Transportar fauna, sin permiso previo de las autoridades competentes.
3. Deteriorar las instalaciones físicas al escribir, rayar, pintar, pegar carteles en los pisos, paredes, vehículos y en general en las instalaciones de la Terminal.
4. Utilizar radios, grabadoras y similares con volúmenes que incomoden a los usuarios.
5. Hacer uso de las instalaciones de la Terminal en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes y en general de cualquier sustancia que afecta la capacidad mental del individuo y/o ser promotor de escándalos que obstaculicen el funcionamiento del servicio.
6. Pregonar y/o utilizar el transporte informal y/o revender o servir de intermediario en la compra y venta de pasajes.
7. Distribuir y pegar panfletos, solicitar firmas de peticiones y recolectar dineros.
8. Arrojar papeles y basuras en las salas de espera o plataforma de llegada o ascenso.
9. Obstaculizar el funcionamiento de equipos o impedir cierre de puertas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

10. Dormir, deambular en las salas de espera o plataformas.
11. Ejercer o promover las ventas ambulantes en las salas de espera, plataformas de llegada o de ascenso, en general en las zonas comunes y en los vehículos.
12. Usar zonas operativas para parquear vehículos sin el permiso de la administración de la Terminal.
13. Dejar abandonado el equipaje.
14. Pregonar para la venta de tiquetes.
15. Arrojar basuras al interior de las instalaciones de la Terminal.

TITULO III PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

CAPITULO IX

PROGRAMA DE SEGURIDAD

Artículo 31.

- El control de los programas de seguridad en la operación de transporte, estará a cargo de La Superintendencia de Puertos y Transporte, según la normatividad que la regula, con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios,
- La Terminal de Transportes de Pitalito S.A., y las empresas de transporte terrestre intermunicipal e interdepartamental de pasajeros por carretera deben acatar íntegramente las normas legales vigentes, las cuales son de obligatorio cumplimiento.

Artículo 32. TASA DE USO Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DESTINADOS AL PROGRAMA DE SEGURIDAD:

- La tasa de uso está conformada por valores que tienen finalidades específicas, de los cuales una suma está destinada a los programas de seguridad.
- La tasa de uso es recaudada por la Terminal, entidad que contable y financieramente efectuara la asignación de los recursos correspondientes a los programas de seguridad, la otra parte restante ingresará directamente a la

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Terminal de Transportes de Pitalito S.A., conforme a las destinaciones presupuestales específicas.

Artículo 33. INSTALACIONES:

- En desarrollo de los programas de seguridad La Terminal de Transportes de Pitalito S.A. debe disponer dentro de sus instalaciones físicas de los equipos, el personal idóneo y áreas suficientes para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física y practicar la prueba de alcoholimetría a los conductores que estén próximos a ser despachados.

Artículo 34. EL ADMINISTRADOR DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD:

- En los términos del Decreto 1079 de 2015, referente a la resolución 2222 de 2002 del Ministerio de Transporte, el organismo administrador del programa será creado por las agremiaciones nacionales de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros.
- Para el desarrollo de los programas de seguridad lo podrán hacer mediante la modalidad de contratos, acuerdos o convenios en los plazos que establezcan las partes y que garanticen el cumplimiento y la continuidad de dichos programas.
- La Terminal de Transportes de Pitalito S.A., deberá verificar que el administrador del programa acredite que cuenta con el patrimonio, infraestructura, idoneidad, experiencia y capacidad técnica para el desarrollo del mismo y para cumplir con las disposiciones establecidas en el sistema de salud vigente, ante las autoridades locales, situaciones éstas que vigilará y controlará La Superintendencia de Puertos y Transporte en lo que le compete.
- El Operador del programa deberá presentar informes detallados a la Terminal de Transportes de Pitalito, de las pruebas realizadas y de los exámenes médicos de aptitud física a los conductores, precisando los resultados, clasificados por empresa y la cobertura, para el efectivo seguimiento, control y aplicación de los correctivos necesarios que adelante la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Artículo 35. CONTROL Y VIGILANCIA:

- La Terminal de Transportes de Pitalito deberá presentar ante la Superintendencia de Puertos y Transportes informes con indicadores donde relacione como mínimo la ejecución y evaluación de la gestión. Igualmente deberá presentar informes de los programas de seguridad que contenga nombre del operador del programa de seguridad, clase de negocio

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

contractual celebrado para el desarrollo del mismo, término de duración, pruebas adelantadas durante el año; pruebas positivas y número de exámenes de aptitud física. Dicha información deberá ser presentada cada año, a más tardar a 31 de Marzo.

CAPITULO X

MANTENIMIENTO

Artículo 36. PERSONAL DE MANTENIMIENTO: Son todas aquellas personas encargadas de la conservación de los predios y equipos de propiedad de la Terminal de Transportes, y de la Copropiedad, para mantenerlos en perfectas condiciones de operación y presentación.

La inspección oportuna de los accesorios y componentes de los equipos facilitan las labores y contribuyen a la economía de los gastos.

Artículo 37. ASEO

- El aseo del sector será supervisado por la Administración del Edificio, pero es obligación de todos los usuarios permanentes, mantener aseada su área de influencia.
- La basura que produzcan es recogida por los aseadores y dispuestas en el chut de aseo según su clasificación.
- Para tal fin se debe aplicar desde la fuente la selección, clasificación y disposición de basuras acorde a los lineamientos impartidos.

Artículo 38. MANTENIMIENTO DE JARDINES:

- Los jardines y zonas verdes están dispuestos en áreas de la empresa y destinados como embellecimiento y ornato de la edificación, cumpliendo su misión de equilibrio ambiental, en un espacio amigable con el medio ambiente y la naturaleza.
- Está prohibido utilizar estos sectores como botaderos de basura o para efectuar evacuaciones fisiológicas, y es obligación de todos los usuarios, propender por su conservación y buen uso.
- No se permite realizar necesidades fisiológicas en zonas verdes y jardines. Está prohibido pisarlos, arrancar matas o dañar cualquiera de los elementos que lo conforman.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Artículo 39. OBSTRUCCIÓN DEL ÁREA OPERATIVA:

- Las herramientas, instrumentos, equipos, vehículos o cualquier otro material que no sea propiedad de la Terminal, no podrán permanecer en las áreas comunes y vías de circulación de la zona operativa.
- La carga para las oficinas de encomiendas de los comerciantes no puede ser almacenada en andenes, corredores, o en sitios que impidan las operaciones del transporte y la libre circulación de las personas.

CAPITULO XI AREA ADMINISTRATIVA

Artículo 40. HORARIO DE ATENCION ADMINISTRATIVA A USUARIOS DEL TERMINAL:

- Para los usuarios que requieran realizar alguna gestión ante los organismos o autoridades de la Terminal, éstas estarán disponibles para atender las diligencias y problemas que se relacionan con la actividad propia de la administración en horas laborales: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.

CAPITULO XII

SEGURIDAD

Artículo 41. SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS:

- ✓ La seguridad de cada uno de los vehículos corre por cuenta del conductor, mientras se está en la zona de la Terminal.
- ✓ Los vehículos estacionados en la plataforma operativa y patio de maniobras deben permanecer correctamente parqueados, con sus puertas y ventanillas completamente cerradas.
- ✓ Los conductores, deben colocar los vehículos frente a la plataforma asignada o en el área de parqueo, en disposición de fácil evacuación en caso de emergencia.
- ✓ Cada conductor debe tomar las medidas necesarias para evitar que se suceda cualquier clase de ilícito dentro de los mismos.
- ✓ No se debe prestar las llaves a personas que no estén identificadas o autorizadas por la empresa.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Artículo 42. SEGURIDAD DE LAS TAQUILLAS:

1. La seguridad al interior de cada una de las taquillas, oficinas de atención empresarial, de encomiendas y demás áreas que sean utilizadas corre por cuenta de las empresas transportadoras.
2. Los dineros que recauden en las taquillas, serán del manejo y custodia de cada empresa transportadora y de su cuenta y riesgo.
3. Los equipos, maquinaria, y demás bienes muebles serán cuidados y asegurados por cada empresa transportadora.
4. Cada empresa transportadora debe tomar las medidas y los correctivos necesarios, para evitar que suceda cualquier clase de ilícito dentro de los inmuebles de su propiedad o arrendado por la Terminal.
5. Las puertas de los módulos de taquilla y las taquillas deben permanecer cerradas.
6. El personal que permanezca dentro de ellas, sólo debe ser autorizado para el manejo de taquillas.



	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

TITULO XIII

INCUMPLIMIENTOS FALTAS PROCEDIMIENTO DE RECONVENCIÓN, AMONESTACIÓN, LLAMADOS DE ATENCIÓN Y REPORTE ANTE LA SIPT

CAPÍTULO X

INCUMPLIMIENTOS Y FALTAS

Artículo 43. RECONVENCIÓN, AMONESTACIÓN ESCRITA, LLAMADOS DE ATENCIÓN A LA EMPRESA Y REPORTE ANTE LA SIT:

- Las empresas de transporte terrestre de pasajeros usuarias de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., que a través de sus funcionarios (conductores, auxiliares de vehículos, taquilleros y demás empleados) que incumplan con las obligaciones o incurran en las prohibiciones, serán sujetos de reconvención, amonestación, llamado de atención escrito dirigido a la empresa y reporte de incumplimientos al presente Manual Operativo ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Artículo 44. PROCEDIMIENTO A INCUMPLIMIENTOS Y FALTAS:

El tratamiento a los incumplimientos o faltas al Manual Operativo, es el siguiente:

Artículo 45. RECONVENCIÓN VERBAL:

- El Jefe Operativo de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., ante la ocurrencia de incumplimiento por primera vez, al Manual Operativo efectuara reconvención verbal a los infractores cuando considere que la falta cometida no vulnera gravemente lo reglamentado en el presente Manual Operativo.
- La Secretaria Operativa, llevará el control de las reconvenciones verbales realizadas a los infractores, en un histórico de formato excel.

Artículo 46. LLAMADO DE ATENCIÓN POR ESCRITO, CON ACTA DE COMPROMISO DE NO REINCIDENCIA:

- El Jefe Operativo de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A., llamará la atención por escrito al infractor reincidente, a quien por segunda vez se le haya

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

efectuado Reconvención Verbal, y a quienes se considere que por la gravedad de la falta se haga necesario aplicar este procedimiento. El infractor suscribirá la respectiva acta de compromiso de no reincidencia, en el formato GO-FR-05.

Artículo 47. LLAMADO DE ATENCIÓN ANTE LA EMPRESA TRANSPORTADORA:

- El Jefe Operativo de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A. ante la recurrencia y contumacia de los conductores, auxiliares de vehículos, agentes comerciales, taquilleros y demás funcionarios de determinada empresa, en infringir el Manual Operativo, procederá a dar traslado al representante legal de la misma, para que acorde a su reglamento interno, sancione o multe al implicado. Evidencia del llamado de atención quedará establecido en el formato GG-FR-16 “Comunicaciones”
- La empresa transportadora deberá informar a la Gerencia de la Terminal de Transporte de Pitalito, sobre las medidas, sanción o multa impuesta al infractor. De no recibirse respuesta oportuna, la Terminal de Transporte de Pitalito requerirá a la empresa transportadora respecto de su proceder frente al tema, mediante el formato GG-FR-16 “Comunicaciones”.

Artículo 48. REPORTE DE INCUMPLIMIENTOS AL MAUAL OPERATIVO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE:

- La Terminal de Transporte de Pitalito S.A., ante las faltas gravísimas o la recurrencia en las violaciones o incumplimientos a lo establecido en este Manual Operativo o en las normas inherentes al transporte, por parte de las empresas transportadoras y ante la renuencia y contumacia en las conductas indebidas, dará traslado de las quejas a la Superintendencia de Transportes, sustentando las mismas con elementos del acervo probatorio (Orden de comparendo, llamado de atención verbal, llamado de atención por escrito, con acta de compromiso de no reincidencia, llamado de atención ante la empresa transportadora etc.), mediante el formato GG-FR-16 “Comunicaciones”.

ALERTAS:

- La Terminal implementará un sistema de alertas, para dar aviso de ordenes de comparendo a quienes sean sujetos de imposición por transgredir el Manual Operativo, el cual se activará en el momento de la compra de la tasa de uso.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

CAPITULO XIV

COFICACIÓN

CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO AL MANUAL OPERATIVO

Artículo 49. CODIFICACIÓN DE LAS CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO AL MANUAL OPERATIVO:

- Se catalogan y codifican en su orden las siguientes faltas, que se contemplan dentro del presente Manual Operativo, las cuales hace parte integral de los deberes, obligaciones y prohibiciones de las empresas de transporte frente a la Terminal de Transporte Terrestre Automotor de acuerdo con el decreto 1079 de 2015 y son como a continuación se relacionan:



INFRACCIONES

- ✓ No portar dentro de las instalaciones de la Terminal, la escarapela o distintivo de identificación correspondiente a la empresa para la cual labora.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ✓ No respetar el turno para la salida de la Terminal.
- ✓ Exceder la velocidad máxima de 20 km. por hora reglamentada para las terminales de transporte.
- ✓ Utilizar pitos o bocinas al interior de la Terminal.
- ✓ Realizar labores de aseo (barrido, lavado) de vehículos en la Terminal.
- ✓ Adelantar vehículos en movimiento dentro de las vías de la Terminal.
- ✓ Utilizar luces altas de sus vehículos en las instalaciones de la Terminal.
- ✓ Poner a secar toallas, bayetillas o similares sobre los vehículos o zonas verdes de la Terminal.
- ✓ Remolcar vehículos sin cumplir con las normas establecidas.
- ✓ Dejar pasajeros en sitios diferentes a los autorizados.
- ✓ Arrojar basuras en las vías internas de la Terminal.
- ✓ Realizar sus necesidades fisiológicas en sitios diferentes a los acondicionados para tal fin.
- ✓ No respetar los sentidos de circulación vehicular en la Terminal (contravía, maniobras de retroceso).
- ✓ Estacionar los vehículos en sitios diferentes a los autorizados.
- ✓ Estacionar los vehículos por tiempo mayor al estipulado (parqueadero de alistamiento 2 horas, plataformas de ascenso 20 minutos, plataforma de descenso 10 minutos).
- ✓ Efectuar reparaciones mecánicas en áreas operacionales de la Terminal.
- ✓ Obstaculizar las vías de circulación de la Terminal.
- ✓ Recoger pasajeros entre el punto de despacho de cada empresa y el control de salida de la Terminal (para todas las empresas) o entre el control salida y los controles satélites (para empresas no autorizadas).
- ✓ Llegar al control salida de La Terminal con más de los pasajeros anotados por el despachador de su empresa en la tasa de uso respectiva.
- ✓ Usar sistemas móviles de comunicación (celular u otros) mientras conduce, sin utilizar equipos auxiliares que permitan tener sus manos libres.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ✓ Transportar una cantidad de pasajeros superior a la autorizada de acuerdo al tipo de vehículo.
- ✓ No utilizar los cinturones de seguridad de los vehículos.
- ✓ Permitir que de su vehículo se derramen los líquidos que neutralizan los olores y disuelven los desechos orgánicos de los pasajeros, en vías internas o aledañas a la Terminal.
- ✓ No detenerse en los puntos de control de la Terminal (salida y satélites).
- ✓ No cancelar la tasa de uso de La Terminal o cancelarla para un destino diferente al real del vehículo.
- ✓ No efectuarse la prueba médica y de alcoholimetría antes de iniciar un viaje, de acuerdo con el Decreto No. 2762 de 2001, hoy contenido en el Decreto 1079 de 2015.
- ✓ Pregonar el servicio de transporte o utilizar a otras personas para atraer a los potenciales usuarios, impidiendo la libre decisión de los mismos sobre la empresa de transporte en la cual desean viajar.
- ✓ No acatar las órdenes o instrucciones impartidas por el personal operativo de La Terminal.
- ✓ Agredir de palabra o de hecho a los funcionarios de La Terminal, proferir amenazas contra la integridad física y moral de éstos.
- ✓ Permanencia de conductores o funcionarios de cada empresa frente a las taquillas (sólo mientras el vehículo de turno es despachado).
- ✓ No suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a La Terminal como a los usuarios.
- ✓ Permitir el ascenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin y no establecer orden frente a la taquilla.
- ✓ Permitir el ingreso de personas sin tiquetes de viaje a la plataforma de ascenso.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ✓ No suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre los empleados que laboran a su servicio, ni exigirles el uso de la correspondiente escarapela.
- ✓ Indebida atención al público, en detrimento de la buena imagen de La Terminal y de la empresa, falta de capacitación en relaciones públicas del personal encargado de esta función.
- ✓ Inasistencia de su personal a seminarios y/o foros de capacitación sobre el reglamento interno, Manual Operativo, reglamento de copropiedad, manual de convivencia, y demás disposiciones que se emitan para el funcionamiento de La Terminal.
- ✓ Destinar las áreas privadas a fines diferentes para lo que fueron construidas.
- ✓ Faltar a los deberes respecto de los usuarios y vehículos.
- ✓ No proveer a los conductores de los distintivos propios de la empresa o no controlar su uso dentro de las instalaciones de La Terminal.
- ✓ No efectuar la debida limpieza a las áreas privadas y de su correspondiente zona de operación.
- ✓ No tomar las medidas necesarias para evitar que pasajeros y personas sin oficio definido transiten por las zonas operativas, más allá de los muelles de ascenso.
- ✓ Incumplir con el deber de colocar a los vehículos la información sobre su destino, para mejor atención a los usuarios.
- ✓ Colocar en lugares no autorizados avisos, o dentro de sus dependencias con diseños diferentes a los reglamentarios.
- ✓ Ubicar herramientas, equipos, instrumentos, vehículos o cualquier otro material que no sea de propiedad de La Terminal en áreas comunes y vías de circulación de las zonas operativas.
- ✓ Ubicar carga de servicio de encomiendas en andenes, corredores o sitios que impidan las operaciones de transporte o la libre circulación de las personas.
- ✓ Permitir el desplazamiento del personal vinculado a su empresa en pantaloneta, descalzo o sin camisa.
- ✓ Permitir que su personal no utilice las áreas sanitarias y efectúen sus necesidades fisiológicas y de aseo personal en zonas operativas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ✓ Permitir el depósito de los desechos orgánicos en las áreas operativas, zonas verdes de La Terminal o sitios aledaños.
- ✓ No cumplir con las disposiciones establecidas en la ley y en el Decreto No. 1079 de 2015
- ✓ Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área.
- ✓ Exender los tiquetes por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa.
- ✓ Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
- ✓ Causar daños a las instalaciones o equipos de La Terminal por personal adscrito a la empresa, sea o no con vehículo automotor.
- ✓ No mantener un extintor en la oficina de administración o incumplir con las especificaciones del mismo.
- ✓ Incurrir en irrespeto contra funcionarios de La Terminal y/o obstaculizar el ejercicio de sus tareas.
- ✓ Permitir la circulación de vehículos que polucionen o contaminen por encima de los rangos establecidos.
- ✓ No pagar oportunamente las tasas de uso y permitir la salida de los vehículos afiliados a la empresa de transporte sin cancelar la tasa de uso respectiva.
- ✓ Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares para promover la venta de tiquetes, y/o emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia.
- ✓ Transportar y/o almacenar material inflamable y de contrabando.
- ✓ Permitir el ascenso y transportar personas embriagadas o bajos los efectos de sustancias alucinógenas o con enfermedades infectocontagiosas detectadas.
- ✓ Faltar a los deberes e un servicio al usuario, bueno y seguro.
- ✓ No dar aviso inmediato y oportuno a la dirección operativa de cualquier accidente que ocurra dentro de la zona operativa, dentro de la cual resulte lesión a personas o daños a las instalaciones y/o equipos.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

- ✓ No informar a las autoridades de La Terminal sobre la presencia de personas que causen situaciones de conflicto y/o inseguridad dentro de las áreas operativas, o impedir que estas autoridades actúen sin contratiempo.
- ✓ No dar alarma ni colaborar en la solución de emergencia que se produzca por incendio o siniestro.
- ✓ Permitir el despacho de vehículos con pasajeros que excedan su capacidad a transportar.
- ✓ Modificar la estructura, muros y diseño arquitectónico, áreas comunes, puertas de acceso, áreas de identificación, fachadas de las unidades que estén a su disposición. Además de la sanción conforme al manual operativo, se aplica el reglamento de copropiedad.
- ✓ Movilizar el vehículo sin que haya terminado el proceso de verificación por parte del auxiliar de control.

CAPITULO XV

INVESTIGACIONES

DEBIDO PROCESO Y DERECHO A LA DEFENSA

Artículo 50. PROCEDIMIENTO

- Para garantizar el derecho de defensa y la eficacia del debido proceso, en la aplicación de los llamados de atención, requerimientos a las empresas de imposición de multas o sanciones y reportes a la Superintendencia de Puertos y Transporte por infringir o violar el presente Manual Operativo y las prohibiciones y obligaciones contenidas en el decreto 1079 de 2015, se tendrá en cuenta, las reclamaciones, impugnaciones y demás recursos interpuestos con justa causa por el infractor y la empresa transportadora.

Artículo 51. CAMBIO O TRASLADO DE FUNCIONARIOS U OPERARIOS O ASOCIADOS:

- Sin perjuicio de la sanción a que haya lugar, la Terminal podrá solicitar a la empresa transportadora 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

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

Terminal. Para tal efecto la Terminal informará a la empresa transportadora sobre la conducta inadecuada de su funcionario, operario o asociado con el fin de que internamente se le requiera o se le tome la decisión que amerite el caso.

Artículo 52.

- Los términos del presente manual operativo formarán parte integrante de los contratos que suscriban las empresas transportadoras con la Terminal de Transportes de Pitalito S.A.

Artículo 53.

- Las empresas transportadoras, los arrendatarios, los comodatarios que infrinjan las disposiciones del presente manual, relacionadas con la conservación física la Terminal y la infraestructura de transporte, deberán realizar las obras necesarias para restaurar los daños. En caso contrario las realizará La Terminal a costa del responsable.
- Si la reparación es realizada por La Terminal, éste dará traslado de la correspondiente factura o cuenta de cobro a la empresa transportadora, la cual tendrá un plazo de cinco (5) días para su cancelación en tesorería o en la cuenta bancaria que le sea informada junto con la cuenta de cobro.

PARAGRAFO: Cuando las conductas infrinjan la normatividad vigente y sean de conocimiento de otras autoridades, procederá el Gerente, el Asesor Jurídico o el Jefe Operativo de La Terminal de Transportes de Pitalito S.A. a dar traslado a la autoridad competente para el asunto.

Artículo 54. RECURSOS.

- Contra los llamados de atención, las amonestaciones escritas e informe a la empresa transportadora, procede únicamente el recurso de reposición ante el Gerente de La Terminal de Transportes de Pitalito S.A y en los casos reportados a la Superintendencia de Puertos y Transporte todo trámite y recurso se debe hacer ante dicho ente supremo de inspección, vigilancia y control.

Parágrafo. Lo anterior debido a que no existe superior jerárquico (artículo 50 del C.C.A.)

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-RS-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 28-01-2019

TITULO IV

COMPETENCIA

Artículo 55. – NORMAS COMPLEMENTARIAS:

- El Gerente expedirá las disposiciones y modificaciones que sean necesarias para la adecuada aplicación del presente Manual Operativo.

Artículo 56- PUBLICACION:

Para su validez, este acto requiere la publicación en la página Web de la Terminal.

Artículo 57.- VIGENCIA Y DEROGATORIAS:

- El presente Manual Operativo rige a partir del 06 de diciembre de 2018 y deja sin vigencia todas aquellas disposiciones internas de la Terminal de Transporte de Pitalito S.A. que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Pitalito a los 06 días del mes de diciembre de 2018

JORGE ANTONIO PEÑA SANCHEZ
Gerente



 Cra. 4 No. 31-15 Oficina 211 / Pitalito, Huila, Colombia
 Tel. (098) 835 0773 / Telefax: 836 3718
 terminalpitalito@yahoo.es / www.terminalpitalito.com