

Manual Operativo

Terminal de Transportes de Pitalito



¡Lo nuestro a tu servicio!



**Tu
Terminal**
de transporte de Pitalito S.A.

Julián Fernando Achury Bravo
GERENTE



**Vigilado
SuperTransporte**

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

ACUERDO 002 DE 2026
(21 de septiembre)

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

La JUNTA DIRECTIVA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE PITALITO S.A.
 en uso de sus facultades legales y estatutarias,

CONSIDERANDO

Que, la Ley 105 del 30 de diciembre de 1993, en su articulado 17 consagra que las terminales de transporte de acuerdo con la participación que tengan los municipios y/o sean de su propiedad harán parte de la infraestructura Distrital de Transporte, así mismo para el caso de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL** de conformidad con el parágrafo 2, las políticas sobre terminales de transporte terrestre en cuanto a regulación, tarifas y control operativo, será ejercida por el Ministerio de Transporte.

Que, el artículo 27 de la Ley 336 de 20 de diciembre de 1996, dispone que las terminales de transporte prestan servicios conexos de transporte público y en su artículo 28 señala que el control y la vigilancia respecto de dicha operación se encuentra en cabeza del Ministerio de Transporte.

Que, en cumplimiento de los imperativos legales antes citados, la Presidencia de la República profirió el Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, cuyo objeto es compilar la normatividad expedida por el Gobierno Nacional, para la cumplida ejecución de las leyes del sector transporte, dentro de las que se encuentran la relacionada con la operación de la actividad transportadora que se desarrolla dentro de las que se encuentran la relacionada con la operación de la actividad transportadora que desarrolla dentro de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

Que la norma antes citada consagra en el artículo 2.2.1.4.10.4 que los servicios que se prestan en la terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera son considerados servicios públicos y de acuerdo con el artículo 2.2.1.4.10.4.6 las empresas de transporte que tengan autorizadas o registradas rutas en cuyos municipios de origen o destino existen terminal de transporte autorizado por el Ministerio de Transporte, están obligadas a hacer uso de estos para el desarrollo o llegada de sus vehículos, entre otras regulaciones

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

Que el artículo 2.2.1.4.10.3.1 ordenó que, por el uso de las áreas operativas de las terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera, las empresas transportadoras deberán pagar el valor de la tasa de uso de acuerdo con lo regulado por el Ministerio de Transporte.

Que el numeral 3 del artículo 2.2.1.4.10.4.1 del Decreto 1079 de 2015 establece, como obligación de las empresas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.

La Sociedad **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, 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 TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, 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.

MISIÓN

En la Terminal de Transporte de Pitalito S.A., tenemos como propósito brindar un servicio eficiente, seguro y confiable de transporte terrestre, apoyados en el uso de tecnologías innovadoras, infraestructura adecuada y talento humano competente, que optimizan la operación y mejoran la experiencia de los usuarios. Así promovemos un entorno comercial dinámico, que impulsa el desarrollo económico, garantizando estándares de seguridad y sostenibilidad al servicio de la región.

VISIÓN

Para el año 2035, seremos referente de modernización, seguridad y sostenibilidad, garantizando la prestación de servicios confiables, que despierten orgullo en el corazón de nuestros clientes y usuarios.

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 y los cobros que se generen por daño, atención o reposición de elementos por emergencia.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

Que en mérito de lo expuesto la Junta Directiva de **LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, acuerda actualizar su Manual Operativo en procura de regular sus disposiciones a la realidad operativa actual de la empresa, por lo tanto, procede a:

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN. Aprobar y adoptar el Manual Operativo de la Terminal de Transporte de Pitalito S.A., el cual forma parte integral del presente acuerdo.

ARTÍCULO 2. PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN. Ordenar la publicación del Manual Operativo en la página web institucional y su socialización con las empresas transportadoras, conductores, trabajadores, auxiliares, usuarios y demás destinatarios.

ARTÍCULO 3. TRANSICIÓN. La Gerencia dispondrá las actividades de divulgación, capacitación y adecuación operativa necesarias para la aplicación del Manual Operativo.

ARTÍCULO 4. DEROGATORIA. Derogar las disposiciones internas que sean contrarias al Manual Operativo adoptado mediante el presente acuerdo.

ARTÍCULO 5. VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de su publicación, sin perjuicio de las actividades de socialización y transición que disponga la Gerencia.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I PRINCIPIOS

ARTÍCULO PRIMERO. ESENCIA Y OBJETIVO DEL MANUAL OPERATIVO: El presente Manual Operativo es un conjunto de normas que reglamentan la operación del transporte terrestre de pasajeros por carretera en la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, de conformidad con la ley; para garantizar la eficiente prestación del servicio y el uso adecuado de sus instalaciones, en condiciones de igualdad, seguridad, comodidad y calidad.

El presente manual operativo tendrá como objetivo establecer una armonía en la operación de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE**

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL, para servir de guía de las obligaciones, deberes, derechos, prohibiciones, sus sanciones y su aplicación, según sea el caso, por parte de la Terminal de Transportes de Pitalito a las empresas de transporte público, 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 SEGUNDO. AMBITO DE APLICACIÓN: El presente manual operativo y las normas que hacen parte de éste, son de obligatorio cumplimiento para las empresas transportadoras, sus afiliadas, sus filiales y todas aquellas que establezcan vínculos comerciales con alguna de estas a través de convenios y contratos por la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera dentro de la Terminal.

Asimismo, es de obligatorio cumplimiento para sus conductores, auxiliares, taquilleros y en general para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora y los que, a pesar de no demostrar ningún vínculo laboral y comercial, para realizar actividades a las empresas transportadoras dentro de la Terminal para la prestación de este servicio público.

PARÁGRAFO PRIMERO: El incumplimiento a lo dispuesto en el manual operativo será causa de lesión de los derechos de los propietarios y/o arrendador si fuera el caso y dará lugar a la restitución del inmueble en los casos que aplique esta cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Hacen parte del presente manual operativo de los principios, deberes, derechos, obligaciones y prohibiciones consagradas en la Ley 105 del 30 de diciembre de 1993¹, Ley 336 del 20 de diciembre de 1996², Ley 769 del 6 de julio de 2002³, Resolución 2222 del 21 de febrero de 2002⁴, Resolución 4222 del 27 de marzo de 2002⁵, Decreto reglamentario **1079 del 26 de mayo de 2015⁶**, expedidas por el Ministerio de Transporte y todas las demás normas concordantes y reglamentarias aplicables el servicio de transporte terrestre de

¹ Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.

² "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte".

³ "Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones".

⁴ "Por la cual se fijan las tasas de uso que deben cobrar los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera homologados o habilitados por el Ministerio de Transporte"

⁵ Por la cual se adiciona la Resolución 2222 de febrero 21 de 2002. Relativa a las tasas de uso que deben cobrar los Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, homologados o habilitados por el Ministerio del Transporte.

⁶ Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte a partir de la fecha de su expedición.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

pasajeros por carretera, así como las demás que modifique, subroguen, deroguen o sustituya.

ARTÍCULO TERCERO. PRINCIPIOS ORIENTADORES: La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, prestará sus servicios bajo los principios del transporte público, de conformidad con lo establecido en la Ley 105 de 1993 artículo 3º así como lo establecido en la Ley 769 de 2002, normas contenidas en el Decreto 1079 de 2015 y demás que emanen las autoridades en la materia.

ARTÍCULO CUARTO. 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 se requieran para este propósito, al igual que del talento humano calificado para tal fin.

ARTÍCULO QUINTO. DERECHO AL DEBIDO PROCESO: Es un principio fundamental del presente **MANUAL OPERATIVO** que, en las actuaciones de los directivos, personal operativo y auxiliares de control, que conlleven a la elaboración de Informes de Incumplimiento al suscrito documento, se deberá aplicar el debido proceso, el derecho a la defensa, contradicción e impugnación.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

ARTÍCULO SEXTO. DEFINICIONES: Formarán parte Integral de la relación que se derivan de la prestación del servicio público, entre otras, por la relación del derecho público existente entre la Terminal y la empresa transportadoras, para fines de entendimiento del suscrito manual se pone las siguientes definiciones de conceptos dentro del presente Manual Operativo:

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

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

- **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, con destino al 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.
- **PLATAFORMA DE PERMANENCIA TEMPORAL:** Área operativa destinada a la permanencia temporal de vehículos autorizados, con un tiempo mínimo de permanencia gratuita y sujeta a tarificación cuando corresponda.
- **PATIOS DE OPERACIÓN:** Los patios de operación están compuestos por los parqueaderos de reserva y las plataformas disponibles para el parqueo interno de vehículos del servicio público.
- **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.
- **OFICINA DE RECAUDO DE LA TERMINAL:** La oficina de recaudo es un área destinada a la venta de tasas de uso en la Terminal de Transportes de Pitalito S.A.
- **TAQUILLAS Y OFICINAS DE ENCOMIENDAS:** Son espacios destinados únicamente para la recepción, aforo, entrega o despacho de encomiendas.
- **TAQUILLAS DE VENTA DE TIQUETES DE EMPRESAS TRANSPORTADORAS:** Están destinadas para la atención de los usuarios viajeros, en la entrega de información y venta de tiquetes por empresas transportadoras autorizadas.
- **CASETA DE CONTROL ENTRADA:** Área destinada al control y registro del ingreso de vehículos exclusivamente de vehículos del servicio público y autorizados a las zonas de servicio operativo (plataformas de ascenso, plataforma de descenso, parqueaderos operacionales, zonas de encomiendas).

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

- **CASETA DE CONTROL SALIDA:** Área destinada a la verificación y registro de los vehículos públicos de pasajeros, estableciendo el cumplimiento de los requisitos mediante la verificación documental y contabilización de viajeros.
- **CONTROLES PERIFÉRICOS DE LA TERMINAL:** Son aquellos identificados como casetas o puestos de control que se encuentran ubicadas en la vía a Timaná Ruta 45 control norte, Ruta 45 vía a San Agustín y Mocoa control sur, destinadas a realizar la verificación, el número de pasajeros, la tasa de uso, la prueba de alcoholimetría, el destino y el cumplimiento de las normas de tránsito, como ultimo control por parte de la Terminal de Transporte a los vehículos que salen de Pitalito.

ÁREAS PARA SERVICIOS CONEXOS

- **SALAS DE ESPERA PARA ASCENSO:** Áreas destinadas para los usuarios del servicio de transporte público, mientras esperan la autorización para abordar los vehículos, localizadas paralelamente a las puertas de salida a las rampas o plataformas de ascenso.
- **ÁREAS PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Comprenden las zonas destinadas a la prestación de servicios adicionales a usuarios pasajeros y/o empresas de transporte público como son: guarda equipaje, servicios públicos sanitarios, oratorio, oficinas de la Policía Nacional, central de monitoreo de vigilancia, cajeros automáticos, oficinas del sector público, oficinas de servicios particulares, restaurantes, cafeterías, dulcerías, comercio en general y sala de lactancia materna.
- **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.
- **PLATAFORMA DE PERMANENCIA TEMPORAL:** Área destinada al estacionamiento temporal de vehículos de servicio público autorizados, conforme a las condiciones, tiempos y controles que establezca la Terminal.
- **GUARDAEQUIPAJE:** Lugar destinado para el cuidado de los equipajes de los pasajeros. El servicio funciona las 24 horas.
- **CASETA DE CONTROL DE ENTRADA:** Punto de acceso a la terminal de los vehículos de servicio público por carretera, su objeto principal es el de controlar las llegadas de los distintos vehículos provenientes de otras ciudades, para ello se cuenta con sistema en red con dicha caseta, desde

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

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 Y DE PRIMER CONTACTO:** Áreas que se encuentran ubicadas en el primer nivel del edificio, son igualmente complementario y se utilizan para suministrar la información requerida por los usuarios de la Terminal; la información tiene carácter de turismo, hotelería, horario de despachos, informe de llegadas, quejas y reclamos, y como prioridad la atención a personas en condiciones de discapacidad.
- **CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN:** 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; se autoriza expresamente el uso de estos medios tecnológicos para verificar el cumplimiento del presente manual.
- **OFICINA POLICÍA NACIONAL:** Espacio de ubicación y desempeño de los miembros de la Policía Nacional, en este funciona la Policía de Turismo, policía de infancia adolescencia y familia, al igual que 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 de la Terminal de Transporte de Pitalito.
- **BAHÍAS DE DESPACHO:** Espacio asignado a cada empresa transportadora para el control del ingreso de los pasajeros a la zona de ascenso. La empresa será responsable de garantizar que únicamente ingresen los pasajeros con tiquete válido para el vehículo que se encuentra en proceso de despacho. Asimismo, este espacio deberá permanecer bajo vigilancia permanente, incluso cuando no se esté realizando el despacho de vehículos, con el fin de preservar el orden, la seguridad y el adecuado control de acceso.
- **ACCESO VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICOS:** El proceso comienza con la llegada de vehículos de servicio público 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

- **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 es libre de escoger 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 establecida por rutas:
 1. Rutas largas 30 minutos (Medellín, Bogotá, Pereira, Cali y Popayán).
 2. Ruta Florencia 20 minutos
 3. Ruta Neiva y rutas cortas 15 minutos

Una vez cumplido el tiempo máximo de permanencia autorizado para los vehículos en tránsito, si el automotor continúa en la Terminal para efectuar un nuevo despacho, la operación será tratada, para efectos operativos, como despacho en origen, siempre que corresponda a una ruta y a un horario previamente autorizados o registrados para la respectiva empresa transportadora. En tal caso, deberá adquirirse el respectivo conduce y cumplirse la totalidad de los requisitos aplicables a los despachos de origen. La superación del tiempo de permanencia no autoriza la realización de rutas o despachos en horarios distintos de los aprobados para la empresa transportadora.

- **TRASBORDOS Y VIAJES MEDIANTE PLANILLA DE VIAJE OCASIONAL DE PASAJEROS:** Cuando una empresa de transporte requiera realizar un trasbordo o un viaje bajo la modalidad de planilla de viaje ocasional de pasajeros, por necesidades del servicio o por programación previamente establecida, deberá solicitar autorización al Jefe Operativo y/o Supervisor Operativo. Una vez autorizada la operación, el vehículo podrá ingresar a la plataforma de ascenso para efectuar exclusivamente el cargue de los pasajeros correspondientes al servicio ocasional autorizado. En ningún caso esta autorización podrá utilizarse para el abordaje de pasajeros a quienes se les haya ofrecido, vendido o comercializado el servicio a través de las taquillas de la Terminal de Transporte. Dichos pasajeros deberán ser despachados únicamente mediante los servicios regulares habilitados, dando cumplimiento

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

a la programación de despachos y a las disposiciones legales y operativas vigentes.

- **VEHÍCULOS CON PASAJEROS:** El vehículo se dirige a las plataformas de descenso común a todas las empresas, dispondrá del tiempo requerido para el descenso de los viajeros, y entrega de equipajes y encomiendas. Cumplida esta operación se da por terminado el viaje y el vehículo ocupado solamente por el conductor y ayudante 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 el protocolo establecido por la empresa, de abordaje de pasajeros, recepción de equipajes y encomiendas, al igual que la expedición de la planilla de despacho o documento en el cual se registre el número de viajeros.
- **INICIACIÓN RECORRIDO DE UN VEHÍCULO DE SERVICIO PÚBLICO:** La Terminal de Transporte dispone de un número determinado de muelles de ascenso, los cuales son asignados a las empresas de transporte de acuerdo con las necesidades operativas y la programación establecida. A estos muelles deberán ingresar los vehículos en óptimas condiciones de mantenimiento, seguridad y funcionamiento. Una vez ubicados en el muelle asignado, el conductor deberá realizar el pago de la tasa de uso de la Terminal y someterse a la prueba de alcoholimetría, conforme a los procedimientos y protocolos establecidos, previo al despacho del vehículo.
- **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, así como para la verificación del pago correspondiente por el uso de la Plataforma de Permanencia Temporal, cuando haya lugar. Se revisarán todos los datos anotados en ella y se dejará 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 usuario en perfecto orden. En esta zona sólo podrán realizar ascensos. Pues el descenso de estos está ubicado frente a la entrada principal de la edificación, y se acogerán a las condiciones dispuestas por la Terminal respecto de su control.
- **ACCESO DE BUSES Y BUSETAS URBANOS:** Los buses y busetas de servicio público urbano que tienen incluida la Terminal de Transporte dentro de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

su recorrido deberán ingresar a la vía privada de propiedad de la Terminal, ubicada frente a sus instalaciones, y utilizar exclusivamente los paraderos debidamente señalizados para tal fin. En estos puntos podrán efectuar el ascenso y descenso de los usuarios que hagan uso de este servicio, respetando las normas de operación, seguridad y movilidad establecidas.

- AUTOMOTOR PARTICULAR:** El ingreso y la circulación de vehículos particulares en las vías internas de la Terminal estarán sujetos al control del personal operativo y de las autoridades de tránsito competentes. Su permanencia se limitará al tiempo estrictamente necesario para el ascenso y descenso de pasajeros, debiendo retirarse inmediatamente una vez finalizada la operación. Para el estacionamiento de estos vehículos, la Terminal dispone de un parqueadero público ubicado frente a sus instalaciones. En ningún caso podrán utilizar las zonas internas destinadas a la operación del transporte público ni obstruir las áreas habilitadas para el ascenso y descenso de pasajeros.
- 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 y ascenso de pasajeros.

CAPÍTULO III **FUNCIONES DE CONTROL, COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA OPERACIÓN**

ARTÍCULO SÉPTIMO. FUNCIONES DE CONTROL, COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN OPERATIVA: Las funciones de control, coordinación y supervisión operativa estarán a cargo del jefe operativo y del supervisor operativo, de acuerdo con las competencias asignadas a cada cargo. Los auxiliares de control apoyarán el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Manual Operativo, las resoluciones, circulares y demás disposiciones expedidas para el mejoramiento de la operación y del servicio, mediante actividades de control, vigilancia, inspección, verificación, registro y reporte de novedades, dentro de la Terminal. En ningún caso los auxiliares de control ejercerán funciones de coordinación o supervisión operativa ni adoptarán decisiones reservadas al jefe operativo o al supervisor operativo.

PARÁGRAFO. Los funcionarios a los que se refiere el presente artículo, o aquellos que determine la Terminal, podrán apoyar los operativos de control en el área de influencia de la Terminal, siempre que se encuentren coordinados con las autoridades competentes cuando involucren control vial. Su actuación se limitará a

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

verificar, registrar e informar hechos relacionados con la operación y la tasa de uso; no podrán imponer comparendos, detener vehículos por fuera de sus competencias ni asumir funciones propias de las autoridades de tránsito o transporte. Los registros y evidencias obtenidos deberán conservarse de acuerdo con los procedimientos institucionales y la normativa aplicable.

ARTÍCULO OCTAVO. ASIGNACIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE ASCENSO DE PASAJEROS PARA USO EXCLUSIVO DE CADA UNA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE Y DE LA TERMINAL: La Terminal cuenta con treinta (30) plataformas de ascenso las cuales son de uso operativo de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, su asignación para el uso se comunica mediante decisión que emite la Terminal a través de la Gerencia en coadyuva del área operativa por medio de la cual se puede reasignar cada vez que se considere pertinente, teniendo en cuenta el aumento o disminución de los despachos y/o de las empresas autorizadas por el Ministerio de Transporte que están obligadas al uso de la Terminal.

ARTÍCULO NOVENO. ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR E INSCRIPCIÓN DE NOVEDADES: Las solicitudes de ingreso de nuevos vehículos, modificación de números internos, niveles de servicios, vinculación y/o desvinculación de empresas, de conductores o cualquier actualización del parque automotor, estará a cargo de las empresas transportadoras, las cuales deben solicitar por el canal de comunicación que establezca la jefatura operativa y adjuntar los documentos idóneos a la actualización que se requiera.

ARTÍCULO DÉCIMO. PUESTOS DE CONTROL DE ENTRADA DE LA TERMINAL: En este punto de control, los conductores deberán realizar una parada obligatoria e informar al funcionario encargado si ingresan a la terminal para iniciar una ruta o si se encuentran en tránsito con el fin de efectuar únicamente el descenso de pasajeros provenientes de otra ciudad.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. PUESTOS DE CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL: En este puesto, los conductores deberán efectuar una parada obligatoria para permitir la verificación de la tasa de uso, el resultado de la prueba de alcoholimetría, así como verificación del pago correspondiente al uso de la plataforma de permanencia temporal y la documentación requerida. Asimismo, el funcionario encargado realizará el conteo de los pasajeros y registrará la salida del vehículo en el sistema.

PARÁGRAFO: Los funcionarios que se encuentren asignados por el Área Operativa serán encargados de realizar este control.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. ACTUACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL: la policía nacional ejercerá control de manera autónoma de conformidad con el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que corresponde a la Ley 1801 del 2016⁷ con el fin de evitar que en la infraestructura de la Terminal “*ocurran comportamientos relacionados con la seguridad y tranquilidad que afecte la actividad económica y el servicio público de transporte fundamental en los relacionado a: utilizar, permitir, patrocinar, tolerar, o patrocinar el pregoneo, indisciplina social, competencia desleal, publicidad engañosa o actos similares en actividades de alto impacto que impiden la libre movilidad y escogencia del consumidor en población superior a cien (100.000) habitantes*” verifica la ley.

CAPÍTULO IV INFRAESTRUCTURA – ÁREAS OPERATIVAS

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. ÁREAS DE OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES: Son lugares habilitados por parte de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL** las concerniente a su sede principal o cualquier otra infraestructura que se disponga para la prestación del servicio a su cargo en la operación, circulación y desarrollo de actividades propias del transporte de pasajeros por carretera, tránsito de pasajeros, servicio de encomiendas, remesas o carga, localizadas en la zona operativa.

Las áreas operacionales de los vehículos de servicio público de transporte terrestre de pasajeros por carretera están compuestas por los parqueaderos operativos y de reserva, plataformas de ascenso de pasajeros, plataforma de permanencia temporal, encomiendas y zona de descenso. En estas áreas está prohibido la circulación peatonal, únicamente podrán transitar:

1. Personal de control de la Terminal
2. Personal de aseo y vigilancia
3. Autoridades de Transporte y Tránsito
4. Agente de la Policía Nacional
5. Conductores
6. Ayudantes (debidamente identificados)
7. Personal directivo y administrativo de las empresas de transporte y debidamente identificados.
8. Contratistas debidamente identificados en la ejecución de actividades para los conductores.

Asimismo, de manera excepcional, podrán transitar por estas áreas el personal autorizado para atender emergencias, así como las grúas destinadas al retiro de

⁷ "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana"

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

vehículos averiados y demás vehículos de apoyo, previa autorización del Jefe Operativo de la Terminal o, en su ausencia, del Supervisor Operativo.

La ubicación específica en las áreas descritas podrá cambiar según la necesidad del servicio, descentralización de actividades, disposiciones legales o requerimientos administrativos, asimismo, ésta podrá crear o autoriza la prestación de nuevos servicios y reservarse el derecho a cobrar las tarifas por el uso de las actuales o futuras áreas habilitadas y disfrutes de los servicios conexos que se provisionen.

INFRAESTRUCTURA GENERAL:

1. **CASETA DE CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS:** Puesto de control destinado a controlar y registrar la información el ingreso y salida de vehículos de la Terminal, por medio de los mecanismos que se disponga para tales fines. Además de verificar el pago de la tasa de uso, el certificado de la prueba alcoholemia con resultado negativo y cualquier requisito exigible para tal fin, de conformidad con la ruta establecida.
2. **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 brinda en el interior de la Terminal.
3. **PLATAFORMA DE DESCENSO DE PASAJEROS:** Área destinada al paso transitorio de los vehículos para permitir el descenso de pasajeros que llegan a la Terminal.
4. **PLATAFORMA DE PERMANENCIA TEMPORAL:** Área operativa habilitada para la permanencia transitoria de vehículos autorizados.
5. **ZONA DE ACCESO FRONTAL DE VEHÍCULOS CON USUARIOS:** Destinada al descenso de pasajeros que llegan a la terminal en servicio de transporte individual o servicio particular.
6. **SERVICIO DE ENCOMIENDAS:** Lugares destinados para el recibo y despacho de encomiendas, remesas o carga de mercancías.
7. **PLATAFORMA DE ASCENSO DE PASAJEROS:** área destinada exclusivamente al parqueadero transitorio de los vehículos para permitir el ascenso de pasajeros, previo a la hora de despacho a su destino.
8. **ESPACIOS TEMPORALES:** destinar el parqueadero transitorio de los vehículos que se encuentren próximos a iniciar su salida, comprenden el patio de maniobras y el parqueadero operativo.



	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

9. **BATERÍAS DE BAÑOS:** Destinados para el uso general de los usuarios, compuestos por originales, lavamanos, sanitarios, baño para discapacitados, plataformas para el cambio de pañales de bebés.
10. **TAQUILLAS:** Corresponde al área de atención al público y comercialización de sus servicios, venta de tiquetes, recepción y entrega de encomiendas debidamente aforadas, las cuales pueden ser propiedad de las empresas o entregadas en arriendo a cada una de las empresas transportadoras vinculadas a la operación de la terminal.
11. **SUBESTACIÓN DE POLICÍA:** Unidad básica de la organización policial destinada al desarrollo de las funciones de vigilancia, seguridad y apoyo al mantenimiento del orden público dentro de la Terminal de Transporte y su área de influencia.
12. **OFICINAS ADMINISTRATIVAS:** Oficinas propia de la terminal donde se desarrollan actividades administrativas de la entidad tales como: Gerencia, Secretaría General, Oficina Operativa, Coordinación de Talento Humano, Área Financiera, entre otras labores netamente administrativa.
13. **GUARDA-EQUIPAJE:** Sitio destinado al servicio de guardar equipaje con contenido no perecedero, ni prohibido.
14. **ÁREA DE TAXIS:** Área de las instalaciones de la Terminal destinada exclusivamente al parqueadero de taxis dispuesto para los usuarios y visitantes de la Terminal, la cual que por necesidad del servicio se dispondrá y organizará por parte de la gerencia.
15. **PARQUEADERO PÚBLICO:** Área destinado al parqueadero público de vehículos para los visitantes y usuarios de la Terminal puesta en arriendo a terceros para la explotación económica.
16. **ZONA DE DESCANSO:** Área destinada para el descanso de los conductores para realizar actividades propias del programa de seguridad en la operación.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: BASES TARIFARIAS PARA EL USO DE ÁREAS Y SERVICIOS. Las tarifas que establezca la Terminal por el uso de áreas operativas y la prestación de servicios se definirán con base en la naturaleza del servicio, el tiempo de utilización, el tipo de vehículo, los costos asociados a la prestación, operación y mantenimiento del servicio y demás condiciones objetivas que resulten aplicables. Los valores, tiempos y condiciones específicas de aplicación se fijarán y actualizarán por la Gerencia, mediante decisión. Los valores vigentes se establecerán en el anexo tarifario correspondiente.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

CAPÍTULO V SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUTURA

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. PERSONAL NO AUTORIZADO: En las distintas zonas operativas que se encuentren restringida la circulación de personal sin la autorización de la terminal se considerarán personal no autorizado para transitar sobre la misma y será retirado por parte del personal operativo, vigilancia y/o policía nacional.

PARÁGRAFO: No se admitirá la presencia de voceadores, pregoneros, vendedores ambulantes, “reboladores”, personas extrañas o ajenas aquellas actividades propias de la operación en las áreas que componen la zona operativa; para el efecto, la Terminal como propietaria de la infraestructura procederá a su retiro manera inmediata y ser necesario con el apoyo de las autoridades de policía.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. PERSONAL AUTORIZADO: En las distintas zonas operativas podrán transitar los funcionarios de la Terminal, el personal de aseo y vigilancia al servicio de la Terminal, personal de mantenimiento y en la administración de la copropiedad del edificio, las autoridades de tránsito y transporte, los agentes de la policía nacional, la fuerza pública, los conductores y ayudantes de los vehículos debidamente identificados, el personal directivo y administrativo de las empresas transportadoras y funcionarios de la superintendencia transporte siempre que se encuentra debidamente identificados.

TÍTULO II TIEMPO DE PERMANENCIA Y TASA DE USO

CAPÍTULO I USO DE LA INFRAESTRUTURA

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. USO DE LA INFRAESTRUTURA: Las empresas transportadoras deben utilizar las áreas conforme al uso del suelo y a la destinación prevista en los contratos de arrendamiento y/o el reglamento de la Propiedad Horizontal del Edificio Terminal de Transporte de Pitalito Huila en donde aplique y en especial las de este Manual.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. ÁREAS PARA USO DE LOS USUARIOS: Se comprende todas aquellas áreas destinadas a la circulación y atención de los usuarios. La ubicación específica de las áreas mencionadas a continuación podrá cambiar por necesidad de servicio, descentralización de actividades, disposiciones legales o requerimientos administrativos, para lo cual se considerará incorporada al presente Manual Operativo la última ubicación que se comuniqué por parte de la terminal. Asimismo, ésta podrá crear o autorizar la prestación de nuevos servicios y reservarse el derecho a cobrar las tarifas por el uso de las actuales o futuras áreas

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

habilitadas y disfruta de los servicios conexos que se provisionen; y en aquellos casos se deberá contar con la autorización de la asamblea general de copropietarios en los casos que se necesario por afectación de la propiedad horizontal.

1. **ÁREAS PARA COMPRA DE TIQUETE:** corresponde a la zona común ubicada frente a de las taquillas, sitio desde el cual se realizan la compra del servicio de transporte.
2. **TAQUILLAS PARA LA VENTA DE TIQUETES O RECEPCIÓN DE ENCOMIENDAS:** Únicas áreas destinadas exclusivamente a la venta de tiquetes o para el recibo y despacho de mercancías de conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable a la actividad comercial por parte de las empresas de transporte que se encuentren debidamente autorizadas para la prestación del servicio de transporte de pasajeros por parte de la Superintendencia de Transporte y de las cuales cuenten con área de operación dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte de Pitalito.
3. **SALAS DE ESPERA:** Áreas destinada para la espera de los usuarios previo a la autorización en el abordaje de los vehículos de las distintas empresas de transporte público.
4. **UNIDAD DE ATENCIÓN PRIMARIA:** Es el punto de primer contacto dispuesto por la Terminal para brindar información, orientación y asistencia a todos los usuarios. Se prestará atención prioritaria a las personas con discapacidad o que requieran apoyo especial, garantizando, cuando sea necesario, su acompañamiento hasta la taquilla, sala de espera, punto de despacho o plataforma de abordaje, de conformidad con el protocolo institucional y la normativa vigente.
5. **PUNTO DE INFORMACIÓN:** Espacio destinado a brindar orientación e información a los usuarios sobre los servicios prestados en la Terminal de Transporte, incluyendo horarios y despachos, rutas, empresas transportadoras, turismo, servicios conexos y demás actividades que se desarrollan en la edificación. Asimismo, se prestará atención y orientación a las personas con discapacidad, garantizando un servicio accesible, oportuno e incluyente, de conformidad con la normatividad vigente.
6. **ZONA DE LACTANCIA PARA MUJERES:** Espacio privado dedicada exclusivamente para la lactancia por parte de las madres y/o mujeres que deseen usar de este servicio gratuito.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. ÁREAS PARA USO DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS: Para que se garantice la movilidad de los vehículos y se mantenga la operación ordenada de las empresas de transporte en la zona operativa, los vehículos que ingresan inician sus recorridos en las zonas operacionales deberán atender las disposiciones de este manual.

La señalización y sentidos viales determinarán los ingresos y salidas de las diferentes áreas que se componen la zona operativa. En cumplimiento de lo anterior y para los procedimientos que se desarrollen en la zona operativa, las empresas transportadoras deberán cumplir los siguientes lineamientos para vehículos, peatones y conductores:

▪ **VEHÍCULOS:**

1. No se podrá realizar ningún tipo de alistamiento en las áreas operativas de la Terminal.
2. La velocidad permitida para transitar al interior de la zona operativa es de máximo 20 km/h conforme lo previsto en el plan estratégico de seguridad vial (PESV) dentro de las vías internas administradas.
3. Respetar la señalización y demarcación existente conforme con los sentidos viales.
4. No está permitido el uso de bocinas y/o cornetas al interior de la zona operativa.
5. Cumplir con los tiempos establecidos para cada área y usarla de acuerdo con su destinación.
6. Los vehículos deberán estacionarse de manera frontal, correctamente alineados dentro de las áreas o bahías demarcadas para tal fin, respetando la señalización, los topes de llanta y los espacios destinados para la circulación y seguridad de los usuarios. No se permitirá estacionar los vehículos en posición de reversa, ni ocupar zonas diferentes a las autorizadas para el estacionamiento. Cuando el vehículo continúe su recorrido hacia los espacios temporales, solo podrá movilizarse con la tripulación debidamente identificada y autorizada por la empresa transportadora.
7. Al momento de estacionar o retirarse de las áreas autorizadas, los conductores deberán realizar las maniobras con precaución, verificando previamente que el área se encuentre libre de peatones, pasajeros, vehículos u otros obstáculos, con el fin de garantizar la seguridad de todos los actores involucrados en la operación.
8. Cuando el vehículo continúe su recorrido hacia los espacios temporales, solo podrá movilizarse con la tripulación debidamente identificada y autorizada por la empresa transportadora.
9. En caso de presentarse una falla técnica que impida la movilización del vehículo, se deberá informar inmediatamente al Jefe Operativo de la Terminal, con el fin de coordinar las actividades necesarias para superar la contingencia y restablecer la normalidad de la operación.



	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

- Los conductores deberán respetar los límites de velocidad establecidos y abstenerse de realizar maniobras de adelantamiento hacia los laterales de la vía o cualquier otra maniobra que pueda generar riesgo para los demás vehículos, peatones o usuarios de la Terminal.

▪ **PEATONES**

- Circular por las zonas peatonales o senderos seguros.
- No usar dispositivos móviles mientras transita por las áreas de circulación de vehículos.
- No invadir las zonas destinadas para los vehículos.

▪ **CONDUCTORES**

- Utilizar el cinturón de seguridad.
- No usar dispositivos móviles mientras conduce.
- Respetar la prelación que tiene el peatón en cualquier lugar de la zona operativa, por tanto, deberá disminuir la velocidad de conducción o ceder el paso.
- No se permite la práctica de juegos de azar y conductas inmorales.
- No hacer necesidades fisiológicas en lugares distintos a los dispuestos para ello.
- No fumar al interior de la zona operativa.
- No ingerir, desplazarse o permanecer bajo el efecto de bebidas alcohólicas, sustancias enervantes, alucinógenas o psicoactivas.
- Atender y observar todas las medidas de bioseguridad cuando haya lugar.
- Atender las recomendaciones y las directrices que reciba del personal operativo.
- Asegurarse que todos los pasajeros se encuentren sentados y las puertas del vehículo cerrado previo a dar marcha atrás al vehículo. Sin perjuicio a las normas generales de seguridad vial.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA EL INGRESO A LA TERMINAL: Los vehículos que ingresen a las instalaciones de la Terminal de Transporte serán registrados mediante los mecanismos o sistemas de control dispuestos para tal fin, con el propósito de establecer la hora de ingreso y controlar el tiempo de permanencia. Asimismo, el funcionario encargado solicitará al conductor la información correspondiente al número de pasajeros transportados.

VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

- El vehículo para el ingreso a la zona operativa debe estar registrado en el sistema operativo existente en la terminal para la vinculación de vehículos,

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

conforme el procedimiento extra establecido por parte de la gerencia o en su defecto por el jefe operativo.

2. Los titulares de los datos personales registrados en el sistema operativo son las personas naturales a quienes corresponde la información. La Terminal actuará como responsable del tratamiento respecto de los datos que recolecte y administre, y las empresas transportadoras tendrán la calidad que legalmente corresponda según su intervención en el tratamiento. La información solo podrá utilizarse para finalidades operativas, estadísticas, de análisis, reporte y control previamente informadas, de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012⁸, sus normas reglamentarias y la política institucional de tratamiento de datos personales.
3. En el ingreso y el recorrido a la zona de descenso, se prohíbe el ascenso o de personas y de mercancías.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. LINEAMIENTOS EN ÁREA DE DESCENSO: Al llegar a esta área, el conductor deberá cumplir el siguiente procedimiento:

1. Asegurar el descenso de la totalidad de los pasajeros.
2. Una vez el vehículo haya desembarcado los pasajeros y equipajes, deberá continuar su recorrido solamente con la tripulación debidamente identificada.
3. De ser el caso se autoriza la entrega de encomiendas a su destinatario que se encuentre para la recepción y que no afecte la debida circulación del conductor en los tiempos establecidos dentro del presente manual.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. LINEAMIENTOS EN PLATAFORMA DE ASCENSO DE PASAJEROS: Al llegar a las plataformas de ascenso, el vehículo deberá cumplir el siguiente procedimiento:

1. Los vehículos que dispongan las empresas transportadoras para la prestación del servicio deberán cumplir con las disposiciones de alistamiento señaladas por el Ministerio de Transporte.
2. Cumplir con lo dispuesto por las autoridades de salud en lo concerniente a las medidas de bioseguridad (fumigación, desinfección, aforos y cualquier procedimiento y exigencia que establezca el Gobierno Nacional).
3. La utilización de las plataformas de ascenso será asignada por la gerencia la Terminal de transporte mediante un acto administrativo. En la eventualidad en que una empresa transportadora incurra en el uso irregular de las vías de ascenso, la terminal podrá apoyarse con las autoridades.
4. Ubicación del vehículo en la bahía: Los conductores deberán hacer uso de las bahías de ascenso de acuerdo con el tiempo de abordaje establecido para cada ruta, ubicando el vehículo de manera frontal respecto de la bahía y en ningún caso estacionándolo en posición de reversa. Para tal efecto, deberán

⁸ Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

respetar los topes de llanta instalados en las bahías, los cuales indican el punto máximo hasta el cual puede ingresar el vehículo para realizar el ascenso de pasajeros.

5. Salida de la plataforma: Una vez finalizado el abordaje de pasajeros y al momento de retirarse de la bahía, el conductor deberá adoptar las medidas especiales de prevención y seguridad necesarias, verificando previamente que el área se encuentre libre de personas, vehículos u otros obstáculos, toda vez que, para iniciar su desplazamiento, deberá realizar una maniobra de reversa o retroceso. Esta maniobra deberá efectuarse de manera segura, controlada y atendiendo las condiciones de circulación y señalización establecidas dentro de la Terminal.

PARÁGRAFO PRIMERO. La Gerencia podrá modificar las asignaciones de las bahías de ascenso cuando lo considere pertinente por la necesidad del servicio a través del acto administrativo, el cual deberá ser notificado a cada una de las empresas que prestan servicio de transporte público dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La Terminal no se hace responsable por la pérdida o daño que sufre los vehículos mientras permanezcan dentro de la terminal o circule por sus vías internas o privadas. La seguridad e integridad del vehículo es responsabilidad de las empresas de transporte y de su conductor.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: Al llegar a la caseta de entrada de la Terminal, el vehículo que pretenda hacer uso de la Plataforma de Permanencia Temporal deberá cumplir el siguiente procedimiento:

1. Registro de ingreso, control entrada.
2. A partir del registro en la caseta de control de entrada, se contabilizará el tiempo de permanencia del vehículo dentro de las instalaciones de la Terminal.
3. La permanencia del vehículo estará sujeta a las condiciones tarifarias establecidas por la Terminal. Cuando se cause el cobro correspondiente, este deberá ser cancelado en el punto de recaudo autorizado.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. LINEAMIENTOS EN PUESTOS DE CONTROL DE SALIDA: Al llegar al control de salida proveniente de las plataformas de ascenso, el vehículo de la empresa transportadora finalizará su recorrido entre las áreas operativas, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. El vehículo debe detenerse para que el funcionario a cargo realice el control de salida.
2. Al llegar al control de salida, el vehículo será sometido a la verificación documental correspondiente al proceso de gestión operacional. Antes de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

autorizar su salida, se comprobará el pago de la tasa de uso, la documentación exigida, el registro y conteo de pasajeros y el resultado negativo de la prueba de alcoholimetría, verificando que corresponda al conductor principal y al relevo registrados para el vehículo. En caso de incumplimiento, no se autorizará la salida hasta que la novedad sea subsanada.

PARÁGRAFO PRIMERO. La empresa transportadora deberá asegurar que los vehículos salgan de la terminal con despacho, que cumpla con los requisitos establecidos (tasa de uso, certificado de prueba de alcoholimetría del conductor o conductores con resultado negativo, alistamiento técnico mecánico, registro de pasajeros), y permitir que se realice el cotejo de pasajeros reales que transporta al momento de ser despachado de la plataforma de ascenso, entre el número físico y real de los mismos, con el consignado en la planilla de despacho o documento equivalente.

En los casos que un vehículo se retire de las instalaciones de la terminal sin cumplir con los requisitos establecidos para salir con despacho, el aplicativo tecnológico no podrá realizar el cierre del ciclo de permanencia, lo cual afectará la correcta liquidación de los tiempos de permanencia, teniendo la empresa que asumir aquellas tarifas que se causen por incumplir el procedimiento de salida.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En los casos que la barrera de control se encuentra en posición vertical y el vehículo avanza en el recorrido sin asegurarse de cumplir los requisitos de salida con despacho, el ciclo de permanencia no se podrá liquidar y será responsabilidad de la empresa transportadora asumir los valores adicionales que se causen por estos procedimientos.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE EXCRETAS: Todo vehículo que ingrese a las instalaciones de la Terminal, tendrá terminantemente prohibido verter excretas en cualquier área. De evidenciarse tal situación, la Terminal notificará de manera inmediata a la empresa transportadora correspondiente informará a la Policía Nacional y/o a la autoridad ambiental para que imponga el comparendo respectivo al conductor y/o operarios del vehículo automotor que incurrió en dicha falencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. LINEAMIENTOS POR FALLAS MECANICAS EN ÁREAS OPERATIVAS: Cuando se presente cualquier tipo de fallas en los vehículos se deberá seguir el procedimiento establecido en el presente manual, en el cual se regulará los tiempos de permanencia en la Terminal y la prohibición de realizar arreglos mecánicos en las distintas áreas operativas, salvo fuerza mayor o que requieran el ingreso de grúa o vehículo remolcador previa autorización y cumplimiento de medidas de seguridad requeridas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL PASAJERO: En la zona de pasajeros sólo está permitido el personal de las empresas transportadoras realizando las actividades propias de su cargo tales como:

1. Personal de taquilla para efecto de la venta de tiquetes.
2. Conductores y auxiliares en las plataformas de ascenso.
3. Personal asignado a las plataformas de ascenso de pasajeros.
4. Personal administrativo, podrá permanecer en las zonas de pasajeros observando las condiciones dispuestas para la permanencia en estas áreas.

PARÁGRAFO PRIMERO. El personal que permanezca en estas áreas deberá portar su carné y uniforme institucional, que permita la identificación ante el personal operativo de la Terminal, personal de seguridad y autoridades policiales. Está prohibido que permitan el acceso a personal ajeno a su empresa.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Todo elemento equipaje que se halle abandonado dentro de la terminal se debe entregar para protección en la oficina de atención al ciudadano, Policía Nacional, personal operativo y de vigilancia la cual dará aplicación del protocolo establecido en el Manual Operativo y a los lineamientos establecido en la política de Control de la propiedad perteneciente a los clientes, la cual hace parte integral del Manual.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. LINEAMIENTOS EN ZONA PARA LA COMPRA DE TIQUETES: La compra de tiquetes sólo es permitida en las áreas de taquillas, y todas aquellas áreas destinadas a la atención del pasajero por parte de las empresas transportadoras, las cuales deberán cumplir los siguientes lineamientos:

1. Ofrecer un servicio de manera respetuosa al usuario de transporte de pasajeros por carretera, dando comodidad y protegiendo su integridad.
2. Las áreas de expendio de tiquetes deben permanecer en óptimas condiciones de aseo y limpieza.
3. No se permitirá la fijación de vallas, avisos, pendones, carteles, afiches, publicidad, mobiliario urbano, globos, dummies, entre otros elementos que generan contaminación visual en estas áreas y que incumplan con el Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio de la Terminal de Transporte de Pitalito, Contrato de Arrendamiento, Manual Operativo, entre otras.
4. Cumplir las políticas fijadas por la Terminal para la instalación de avisos y cualquier dispositivo informativo. Por lo cual debe informarse a la Terminal y éste no debe alterar las condiciones publicitarias, de marca, contaminación visual en taquillas, oficinas de rodamiento y administrativas, puntos de despacho y salas de espera.
5. Aplicar y velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Terrestre de Pasajeros, emitida por la Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección al Usuario.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

6. No se permite un uso distinto a lo contemplado en el Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio de la Terminal de Transporte de Pitalito, Contrato de Arrendamiento, Manual Operativo, entre otras.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. LINEAMIENTOS EN LAS TAQUILLAS: En estas áreas se deberán seguir los siguientes lineamientos:

1. Dentro de la infraestructura en la Terminal, solamente se permite la venta física de tiquetes a través de las taquillas. Sin perjuicio de las ventas Online a través de las páginas web autorizadas por las empresas de transporte.
2. Se ofrecen servicios únicamente en la ruta debidamente autorizadas por el Ministerio de Transporte.
3. No se permite el trámite, embalaje, depósitos de remesas y encomiendas.
4. No se permite el consumo de alimentos, salvo aquellos que se realicen dentro de las instalaciones de los establecimientos de comercio de acuerdo con el uso de suelo y al Reglamento de Propiedad Horizontal del Edificio de la Terminal de Transporte de Pitalito.
5. Publicar y difundir las tarifas de los servicios ofrecidos de conformidad con la resolución 3600 del nueve (09) de mayo de 2001, modificada por la resolución 20213040036325 del veinte (20) de agosto de 2021 emitida por el Ministerio de Transporte o las normas que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO. LINEAMIENTOS PUNTO DE DESPACHO: En estas áreas las empresas de transporte deberán seguir los siguientes lineamientos:

1. Realizar el chequeo de tiquetes a todos los pasajeros que van a iniciar el viaje.
2. No deberán acceder carros portaequipajes hacia las plataformas de ascenso de pasajeros.
3. No deberán adelantarse el trámite de embalaje, depósito de remesas y/o encomiendas.
4. Solamente se permite el paso de personas que porten el respectivo tiquete.
5. El ingreso de los pasajeros sólo se cumplirá cuando el vehículo se encuentre parqueado adecuadamente en la plataforma de ascenso.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. MANEJO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA: En el cumplimiento de las disposiciones relativas al transporte sobre los animales de compañía, las empresas transportadoras deberán observar lo contemplado en la cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios de Transporte Terrestre Pasajeros y Mercancías de la Superintendencia de Transportes, Numeral 1.2.4. y las que sean reguladas por las autoridades competentes, así como las que las modifique, subrogue, deroguen o sustituyan para tal fin, garantizando las condiciones de salubridad, comodidad y seguridad, para el animal de compañía.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

Así mismo, se deberán cumplir con las condiciones general de uso de perros de asistencia estipuladas en el artículo 2.2.7.8.2 del Decreto 1079 de 2015, así como dispuesto en la Ley 1801 de 2016.

Durante la permanencia del animal de compañía en las instalaciones de la Terminal, se debe garantizar su protección e integridad y la de los usuarios, cumpliendo con lo siguiente:

1. El animal de compañía debe cumplir con la reglamentación de vacunación y salubridad establecida en la legislación colombiana. El cuidador o propietario debe portar el carné de vacunación respectivo.
2. El cuidador y/o propietario no podrá dejar su animal de compañía solo o atado y sin las medidas de seguridad necesarias en las áreas de La Terminal.
3. El cuidador y/o propietario debe evitar que el animal de compañía haga sus necesidades fisiológicas en La Terminal; en caso de que esto ocurra debe limpiar inmediatamente y dejar los residuos en las canecas marcadas como "No reciclables".
4. El cuidador y/o propietario asumirá la responsabilidad civil, administrativa o penal que derive por cualquier acto de su animal de compañía.
5. Los perros de manejo especial deben portar collar, bozal y documento de registro.
6. El animal de compañía debe portar en todo momento un collar que permita su identificación.
7. Al ingresar con el animal de compañía a La Terminal, se entienden aceptadas las condiciones de ingreso establecidas en el presente manual.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. MANEJO DE MENORES DE EDAD: En el cumplimiento de las disposiciones relativas al transporte de menores de edad, las empresas transportadoras deberán observar lo contemplado en la cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte terrestre de pasajeros y mercancías de la Superintendencia de Transporte, numeral 1.1.9, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan por las autoridades competentes, para tal fin. Por lo anterior, se deben implementar los siguientes lineamientos:

1. Los menores de edad entre los cero (00) y catorce (14) años no podrán viajar en los vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera sin el acompañamiento de sus padres, representante legal o por una persona adulta responsable, la cual debe estar debidamente autorizada ante la empresa transportadora.
2. Los menores de edad entre los quince (15) y diecisiete (17) años podrán viajar solos en los vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, cumpliendo con el requisito indispensable que cualquiera

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

de sus padres o el representante legal, diligencie el formato de viaje de menores de edad y adjunten las fotocopias de sus cédulas (o al menos una de ellas) y del documento de identificación del menor, junto con el registro civil de nacimiento. En el formato de autorización de cada empresa transportadora en el cual se debe identificar plenamente a la persona adulta responsable que recibirá el menor en su destino.

- Se podrán vender tiquetes a los menores de edad entre los 15 y 17 años, únicamente si presentan el debido permiso por escrito de sus padres o del representante legal y fotocopias de las cédulas de ciudadanía.
- Para verificar la edad del menor, los empleados de las empresas de servicio público terrestre automotor de pasajeros por carretera deberán solicitarle el documento de identidad.
- Quien identifique un menor de edad que no cumpla con los requisitos antes mencionados, deberá reportar e informar de manera inmediata a la Estación de Policías ubicada en las instalaciones de La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL** para que esta comunique lo pertinente a la Policía de Infancia y Adolescencia.
- Las empresas transportadoras que movilicen menores de edad entre los quince (15) y diecisiete (17) años, deberán coordinar lo pertinente para su entrega al adulto autorizado y en ningún momento puede estar sin la compañía de un adulto responsable de la empresa de transporte hasta que se cumpla la respectiva entrega.
- El cumplimiento de estos lineamientos es responsabilidad de la Empresa de Transporte de pasajeros por carretera que realiza la venta del tiquete.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO. PROCEDIMIENTO TRANSPORTE DE PAQUETERIA O REMESAS: En el cumplimiento de las disposiciones relativas al transporte de paquetería o remesas, las empresas transportadoras deberán observar lo contemplado en la Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009 expedida por el Congreso de la República, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan por las autoridades competentes, para tal fin. Para esta actividad se establecen los siguientes lineamientos:

- Toda mercancía que salga de la zona de encomiendas para ser embarcada en los vehículos debe llevar su correspondiente guía y/o factura del envío y carta de responsabilidad del remitente. Queda prohibido el paso de mercancía sin aforar por las bodegas de las empresas de encomiendas para ser embarcada de forma irregular en los vehículos de las empresas de transporte.
- El cargue como el descargue de este tipo de mercancía solo puede ser realizado en la plataforma de encomiendas, asignadas por la Gerencia de la Terminal mediante acto administrativo.
- El recibo de mercancías solamente se puede realizar a través de los locales autorizados por La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

4. En esta área no se permite la venta de tiquetes u otras actividades comerciales diferentes al transporte de carga.
5. El personal de las empresas de transporte debe permanecer debidamente carnetizado.
6. Está prohibido el paso de carros portaequipajes hacia la zona operativa, desde las plataformas de encomienda.
7. Está prohibida la acumulación de mercancías fuera de las bodegas de encomiendas y en las áreas (pasillos, corredores o rotondas) comunes de La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL.**
8. Se prohíbe practicar el pregoneo y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de elección de la bodega donde desee hacer sus envíos.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las empresas de transporte que tengan autorizado el servicio de encomiendas deben transportar únicamente los envíos realizados a su nombre y en la flota propia o arrendada y siempre que cumpla los requisitos de ley para prestar este servicio y desarrollar esta actividad comercial.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La autoridad competente podrá requerir en cualquier momento documentación correspondiente al envío y proceder si lo considera con su inspección.

CAPÍTULO II TIEMPOS DE PERMANENCIA

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO. DEFINICIÓN: Es el lapso de estadía de un vehículo en la zona operativa, que inicia desde el momento en que el automotor de una empresa transportadora ingresa por la respectiva portería de control de acceso a La Terminal, hasta el momento en que pasa por el puesto de control de salida. De esta manera la permanencia será aquel tiempo que permanecen los vehículos en las áreas operacionales de la Terminal.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. ALCANCE: Son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas de transporte. Su medición inicia cuando un vehículo de una empresa transportadora debidamente habilitada y afiliada con La Terminal, pasa por la respectiva portería de control de ingreso a la zona operativa y finaliza cuando el vehículo sale por la correspondiente portería de control de salida de vehículos con ruta o sin ruta.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO. TIEMPO DE PERMANENCIAS AUTORIZADO: Es el periodo de tiempo establecido para que los vehículos que ingresan a la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA**

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL realicen todos los procedimientos propios de la prestación de servicio de transportes de pasajeros por carretera, como son:

1. **PLATAFORMA DE ASCENSO PARA RUTAS DE DESPACHO EN ORIGEN:** los vehículos en este punto llegan en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, parquea y procede el conductor a cancelar la tasa de uso y realizarse la prueba de la alcoholemia correspondiente. El tiempo máximo permitido (30) minutos.
2. **PLATAFORMA DE ASCENSO PARA RUTAS DE DESPACHO EN TRANSITO:** Los vehículos en tránsito, utilizarán las áreas operativas de la terminal y estarán obligadas a cumplir con una permanencia máxima de cuarenta (30) minutos dentro de la Terminal de acuerdo con la ruta autorizada y las condiciones operativas establecidas.
3. **PLATAFORMA DE DESCENSO:** Los vehículos con pasajeros que ingresan a la Terminal debe dirigirse a la zona de descenso común para todas las empresas; el tiempo máximo autorizado de quince (15) minutos por vehículo, en este tiempo el conductor debe hacer entrega de los equipajes a los pasajeros y estos a abandonar el vehículo. Cumplida esta operación el vehículo ocupado solamente por el conductor y el ayudante si se requiere, continúa al parqueadero operativo para iniciar una nueva o sale de la Terminal.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO. MANEJO DE DERRAMES Y RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Las empresas transportadoras serán responsables por los derrames de combustibles, aceites, lubricantes, líquidos hidráulicos, aguas residuales, excretas o cualquier otra sustancia proveniente de sus vehículos que se produzcan dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte de Pitalito S.A.

En caso de presentarse un derrame, el conductor y la empresa transportadora deberán informar de manera inmediata al personal operativo de la Terminal y adoptar las medidas necesarias para controlar la situación, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para el Manejo de Derrames – Código SIG-PR-22, o en el documento que lo modifique, sustituya o adicione.

La empresa transportadora será la responsable de realizar de manera inmediata las labores de contención, limpieza, recolección y disposición adecuada de los residuos generados por el derrame, garantizando que el área intervenida quede en condiciones seguras para la continuidad de la operación.

Cuando la empresa transportadora no atienda oportunamente el derrame o cuando, por razones de seguridad, protección ambiental, continuidad de la operación o

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

atención de la emergencia, la Terminal de Transporte de Pitalito S.A. deba intervenir directamente, la empresa transportadora deberá cancelar a la Terminal, a título de indemnización, el valor correspondiente a los costos en que esta incurra por las labores de contención, limpieza, descontaminación, recolección y disposición final de los residuos.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente artículo dará lugar al diligenciamiento del Informe de Incumplimiento al Manual Operativo, sin perjuicio de las demás medidas administrativas que resulten procedentes conforme al presente Manual y a la normatividad vigente.

PARÁGRAFO. Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, los costos derivados de la atención, contención, limpieza, descontaminación y disposición final de los residuos ocasionados por derrames serán determinados conforme a las tarifas o valores vigentes adoptados por la Terminal de Transporte de Pitalito S.A. mediante la decisión administrativa correspondiente.

CAPÍTULO III **TASA DE USO (DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN Y PROCEDIMIENTO)**

ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO. DEFINICIÓN DE LA TASA DE USO: Es el valor que deben cancelar las empresas de transporte de pasajeros por carretera por el uso de las áreas operativas de La Terminal, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.4.10.3.1 del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015 y las resoluciones proferidas por el Ministerio de Transporte que lo reglamentan, así como las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y/o subroguen.

PARÁGRAFO: La tasa de uso consta de dos partes: una suma que se destinará al desarrollo de los programas atinentes a la seguridad definidos en el numeral 8 del artículo 2.2.1.4.10.4.1 del Decreto 1079 de 2015, la cual será recaudada por los Terminales de Transporte y transferida íntegramente a la entidad administradora de los mencionados programas y la otra parte restante ingresará a la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL.**

ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO. CLASIFICACIÓN DE LA TASA DE USO: Las tasas de uso se clasifican en: tasa de uso en origen y tasa de uso en tránsito:

La Tasa de Uso es de "**ORIGEN**" cuando la ruta autorizada por el Ministerio de Transportes que se despacha inicia en la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL.** La Tasa de Uso es en "**TRANSITO**" cuando la ruta autorizada por el Ministerio de Transportes inició en otra Terminal, y la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL** se

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

encuentra ubicada en el recorrido. Es decir, que no nos corresponde ni el inicio ni la terminación de la ruta autorizada.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO. PAGO DE LA TASA DE USO: Este se cumplirá exclusivamente en las cajas de recaudos de La TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL o por medio de aquellas soluciones tecnológicas o pago anticipado que se dispongan para tal efecto, mediante el siguiente procedimiento:

1. La empresa transportadora deberá registrar oportunamente en el Sistema Integrado de Rodamiento la información correspondiente a los despachos programados, de conformidad con los planes de rodamiento autorizados y las rutas habilitadas. Dicho registro constituirá la base para la generación del despacho, la liquidación de la tasa de uso y el cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos por la Terminal.
2. El conductor podrá adquirir dicha tasa, dentro de los diez (10) minutos anteriores a la hora del despacho, (para el caso de los despachos de Origen) en el cual debe exhibir despacho, la Planilla de viaje y cualquier otro documento que cuya obligación de presentar este vigente.
3. Se validará la identificación del conductor asignado para la prestación del servicio a través del mecanismo que La Terminal disponga para ello, previo a la salida del vehículo de la Terminal.
4. En los casos de las tasas de uso en tránsito, se validará el tiempo de permanencia en la Terminal y si este supera los treinta (30) minutos establecidos como permanencia máxima autorizada, se considera que el vehículo va a cumplir una línea de origen y por lo tanto debe cancelar el valor adicional que mediante Resolución establezca el Gerente de la Terminal.
5. La empresa transportadora cancelará el correspondiente valor de la tasa de uso y la respectiva tarifa atinente al Programa de Seguridad vial y Medicina Preventiva del transporte obteniendo el comprobante de pago. Las empresas de transporte podrán hacer uso de las alternativas que disponga La Terminal para efectos de pagos electrónicos por estos conceptos.
6. Antes de retirarse de la caja de recaudo el conductor debe verificar y comprobar que los datos impresos en la tasa de uso correspondan con la ruta y vía autorizada por el Ministerio de Transporte, a la empresa que representa y sus datos personales, como conductor responsable del viaje. En caso de que haya errores en la fecha, hora, ruta, datos del vehículo o del conductor, entre otros, deberá dirigirse a la oficina de rodamiento de su empresa para realizar las correcciones a que haya lugar y volver a la caja de recaudos de la Terminal para que se realicen los ajustes a la tasa de uso.
7. Para realizar la prueba de alcoholimetría, el conductor(es) deberá(n) acercarse al espacio que se ha dispuesto dentro del programa de seguridad vial y medicina preventiva, para la práctica de esta prueba. Las rutas con recorridos superior a ocho (8) horas, deberá presentarse con el servicio de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

dos conductores y cada uno deberá practicarse la prueba de alcoholimetría según lo establece el artículo 6 de la resolución 315 del 2016.

8. Con el comprobante del pago de la tasa de uso y el o los certificados de la prueba de alcoholimetría con resultado negativo, el o los conductores pueden dirigirse al puesto de control de despacho (plataforma), para solicitar la autorización final e iniciar el procedimiento para salir.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para solicitar la liquidación de la tasa de uso en tránsito es obligatorio exhibir la tasa de uso cancelada en la Terminal de Origen, si no se presenta o si la fecha y hora de la tasa de uso en origen supera el tiempo que demora el recorrido entre la ciudad origen y Pitalito sin justa causa; no se podrá liquidar en tránsito y deberá pagarla en Origen.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Jefe Operativo y/o Supervisora Operativa, en coordinación con las autoridades de tránsito pertinentes podrán desarrollar operativos de control externos e internos con personal de tránsito y transporte, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan, orientados a controlar el pago integral de la tasa de uso, la evasión y elusión, el cumplimiento del manual operativo y demás normas aplicables, exigiendo la presentación y cumplimiento de las formalidades que se encuentren vigentes y demás mecanismos de control establecidos.

PARÁGRAFO TERCERO: Al comprobarse que la empresa transportadora realizan despachos sin cancelar el valor integral (evasión) o parcial (elusión) de la respectiva tasa de uso, sea en origen o en tránsito, la Terminal podrá reportar esta conducta ante la Superintendencia de Transportes, además, cobrar el valor de la tasa en su integridad o el excedente que se dejó de pagar, según sea el caso a través de la caja de recaudos previstas por la Terminal y aplicando el procedimiento establecido mediante la resolución.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO. VIGENCIA DE LA TASA DE USO: La tasa de uso expedida por La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, tendrá vigencia de hasta dos (02) horas después de la hora programada para el despacho en las plataformas de ascenso en la Terminal.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los tiempos determinados en el presente artículo podrán variar en los periodos de temporada alta, de acuerdo con la necesidad de la operación previa a la emisión de Resolución emitida por parte de la gerencia y comunicada a las respectivas empresas que presenten el servicio de transporte.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando se supere el tiempo de la vigencia de la tasa, La Terminal adelantará el cobro de una nueva tasa de uso equivalente a la que expiró, la cual se hará efectiva en el siguiente despacho.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

PARÁGRAFO TERCERO. La Terminal atenderá solicitudes de exoneración de vigencias de tasa de uso, cuando la empresa a través de su representante legal solicite por escrito la petición por una causa justificada.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. ANULACIÓN DE LA TASA DE USO: La tasa de uso podrá ser anulada por el personal autorizado en los siguientes casos:

1. Cuando el viaje sea cancelado por la Empresa de transporte de pasajeros por razones de fuerza o caso fortuito y el vehículo no haya salido de la Terminal.

PARÁGRAFO 1: Como regla general, no podrá efectuarse la anulación de una tasa de uso cuando el vehículo haya salido de la Terminal o cuando la tasa de uso haya expirado, salvo las excepciones expresamente establecidas en el presente Manual.

PARÁGRAFO 2: De manera excepcional, cuando existan circunstancias debidamente comprobadas que constituyan fuerza mayor o caso fortuito, podrá autorizarse la anulación de la tasa de uso de un vehículo que haya salido de la Terminal, previa verificación y autorización del personal competente.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO. TARIFA POR ELUDIR EL PAGO INTEGRAL DE LA TASA DE USO: Cuando se evidencie que una empresa transportadora ha efectuado despachos utilizando la infraestructura de la TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL sin cancelar de manera oportuna e integral la tasa de uso correspondiente, la Terminal adelantará las actuaciones administrativas, de cobro y demás acciones legales a que haya lugar para obtener el recaudo de los valores adeudados, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.2.1.4.10.5.2 del Decreto 1079 de 2015 y las demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO. CONTROL Y VIGILANCIA: La TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL 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 contractual celebrado para el desarrollo de este, 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

TÍTULO III

DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LA TERMINAL, DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

CAPÍTULO I

DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO. 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 CUADRAGÉSIMO SEXTO. OBLIGACIONES GENERALES: Serán obligaciones generales de la Terminal las siguientes:

1. Operar la Terminal de conformidad con los criterios establecidos en el Decreto 1079 de 2015.
2. Prestar los servicios propios de toda Terminal de Transporte terrestre automotor de pasajeros relacionados con esa actividad.
3. Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo.
4. Permitir el despacho únicamente de las empresas transportadoras debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas en el Ministerio de Transporte.
5. Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la asignación de sus áreas operativas.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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



	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

que se impartan, tema articulado y direccionado con el asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, como agente responsable y competente en el asunto.

10. 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.
11. 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 elementos técnicos de monitoreo. Así mismo, las empresas transportadoras son responsables de evitarlo.
12. La Terminal en cuanto a su 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 CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO. DERECHOS: Serán derechos de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, los siguientes:

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.
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 la normatividad vigente y el Manual Operativo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO OCTAVO. DEBERES: Serán deberes de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, los siguientes:

1. Monitoreo de condiciones sanitarias y ambientales de las áreas de la Terminal y de los vehículos de transporte.
2. Monitoreo de la calidad de procesos de higiene y seguridad industrial.
3. Monitoreo y control de riesgos asociados a cargamentos que se movilizan en la Terminal.
4. 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.
5. 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, 2 veces al año.
6. Aplicar a cabalidad las normas de impacto ambiental y visual.
7. Tener las adecuaciones básicas para las personas con capacidad reducida.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO NOVENO. 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 en concreto para aquellas que ocupen bienes de la Terminal y su vinculación sea mediante un contrato de arrendamiento de taquilla, bodega, oficina o local comercial, 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

- **CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO:** La Terminal debe suscribir el respectivo contrato de arrendamiento con la empresa transportadora solicitando como mínimo: los documentos legales y las demás que requiera la Secretaría General como encargada del procedimiento de Arrendamiento de Bienes y Adquisición de Bienes y Servicios.
- **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 con la necesidad del servicio. Esta reasignación estará a cargo de la Jefatura Operativa 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, en especial las tributarias y contables a cargo de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- **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 de pasajeros y la plataforma de permanencia temporal.
 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 - y Mocoa.
 4. Áreas y servicios conexos: guarda - equipajes, Información de Llegadas, Punto de información, Consultorio de Medicina Preventiva, Prueba de Alcoholumetría, Circuito Cerrado y Abierto de Televisión, Centro de Atención Inmediata (CAI), baños. También se cuenta con Salas VIP, Salas de Espera

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

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 como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

CAPÍTULO II DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO. DERECHOS: Son derechos de las empresas transportadoras debidamente habilitadas al utilizar la Terminal, los establecidos en el artículo 2.2.1.4.10.5.1 del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan así:

1. Acceder a los servicios que presta La Terminal a través de su infraestructura en condiciones de seguridad y comodidad.
2. Utilizar las áreas operativas de La Terminal de conformidad con la distribución y asignación definida en el presente Manual.
3. Tener acceso en condiciones de equidad, a los servicios conexos y complementarios, dentro de las condiciones de uso establecidas en el presente Manual.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO PRIMERO. DEBERES: Son deberes de las empresas transportadoras debidamente habilitadas, al utilizar la Terminal, los establecidos en el artículo 2.2.1.4.10.5.2 del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, así como las que lo modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan, además:

1. Cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley, en el Decreto 1079 del 26 mayo de 2015 y en el presente Manual Operativo; así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.
2. Cumplir las normas de tránsito y el código de policía dentro de las terminales.
3. Dar precisas instrucciones a los conductores, para detener sus vehículos en los puntos de control bien sean dentro de la Terminal o en el área periférica, además, permitir a las autoridades de transporte y al personal Operativo la revisión del pago de la tasa 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 Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015 y de la normatividad que lo reglamenta, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.
5. Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a la empresa 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

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

horizontal de la copropiedad, los manuales de convivencia, las normas sobre bioseguridad, seguridad y salud en el trabajo y demás normas que los deroguen, adicionen o modifiquen.

7. Expedir tiquete de viaje exclusivamente en las taquillas de La Terminal asignadas para ello y para las rutas autorizadas por el Ministerio de Transporte.
8. Garantizar que el personal de la empresa conozca y cumpla el Manual Operativo de La Terminal y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV).
9. Dotar a sus empleados con carné de identificación y con los elementos de protección personal requeridos.
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 y que se encuentre alineado con el plan de emergencias de La Terminal.
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. Responder las quejas relacionadas con sus funcionarios o aquellas que surjan por la prestación del servicio e informar a la Terminal sobre las medidas administrativas tomadas.
14. Establecer mecanismos de control y/o del personal necesario en las puertas de acceso a la plataforma de ascenso de pasajeros a los automotores para ejercer control, permitiendo únicamente la salida del personal autorizado y de los pasajeros con el respectivo tiquete.
15. Capacitar al personal operativo y administrativo sobre este manual, procedimientos, reglamentos y normatividad asociada a la prestación del servicio.
16. Colaborar con el personal de La Terminal en las labores de vigilancia, control y supervisión.
17. Planear la operación de tal manera que cumpla con las disposiciones del manual operativo, en lo relacionado con los tiempos de permanencia y se optimicen los tiempos en la plataforma de ascenso con el fin de hacer eficiente el proceso de abordaje.
18. Realizar seguimiento a los despachos de las oficinas de otras ciudades que tienen destino final Pitalito para que realicen únicamente el descenso de pasajeros en la Terminal.
19. Garantizar la disponibilidad de vehículos conforme a la programación y venta y/o reserva de tiquetes realizada.
20. Garantizar que los vehículos se despachen cumpliendo la normatividad vigente aplicable al servicio público de transporte intermunicipal de pasajeros por carretera. Lo anterior incluye las medidas de bioseguridad proferidas por las autoridades competentes, cuando haya lugar y portar los elementos básicos de seguridad vial como son: extintor y botiquines vigentes.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

21. Garantizar el acceso al servicio público de transporte en cumplimiento a la Ley 1618 del 2013.
22. Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por La Terminal en lo relacionado con la prestación del servicio y la gestión operacional.
23. Establecer políticas para el transporte de animales de compañía que cumplan con las exigencias legales.
24. Establecer políticas para el transporte de menores de edad que cumplan con las exigencias legales.
25. No generar contaminación visual y auditiva, durante el tiempo de permanencia en Terminal.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO. PROHIBICIONES: Son prohibiciones de las empresas transportadoras debidamente habilitadas al utilizar la Terminal, los establecidos en el artículo 2.2.1.4.10.5.3 del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, además:

1. La utilización de las áreas operativas por un tiempo mayor a las establecidas en el presente manual.
2. La salida de los vehículos de los terminales sin cancelar la tasa de uso, de manera completa y correcta, de igual forma el pago de uso de la plataforma de permanencia temporal.
3. Realizar actividades diferentes a las establecidas en el presente manual para cada área.
4. Expedir tiquetes por fuera de las taquillas asignadas.
5. Utilizar, permitir, patrocinar, practicar o tolerar el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de la elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquete.
6. Permitir el ascenso o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas para tal fin.
7. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a las plataformas de ascenso.
8. Fomentar o tolerar toda practica que genere desorden o indisciplina social.
9. Realizar en las áreas operativas de la Terminal, actividades de mantenimiento o arreglos mecánicos a los vehículos.
10. Recoger o dejar pasajeros en lugares diferentes a las plataformas autorizadas dentro de la Terminal
11. Utilizar altavoces, megáfonos, micrófonos o similares para anunciar la venta de tiquetes.
12. Impedir el control operativo de la Terminal.
13. Construir, reformar, mejorar las taquillas sin autorización de la Terminal.
14. Impedir u obstaculizar la operación de otras empresas transportadoras.
15. Arrojar escombros o basura.
16. Transportar pasajeros sin tiquetes de viajes.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

17. Evacuar o disponer desechos orgánicos en las áreas operativas, así como generar, permitir o no atender oportunamente derrames de combustibles, aceites, lubricantes u otras sustancias que puedan afectar las condiciones de higiene, seguridad y el normal funcionamiento de la Terminal.
18. Desconocer la señalización y marcas de tránsito en el interior de la terminal.
19. Adelantar vehículos en las áreas operativas de la terminal.

TÍTULO IV DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS CONDUCTORES

CAPÍTULO I CONDUCTORES

ARTÍCULO QUINCUGÉSIMO TERCERO. DERECHOS: Entre ellos se encuentran los siguientes:

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

ARTÍCULO QUINCUGÉSIMO CUARTO. DEBERES: Entre ellos se encuentran los siguientes:

1. Cumplir con el Manual Operativo y las disposiciones establecidas en el Código Nacional de Tránsito y de Policía.
2. Respetar a los funcionarios de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL** 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, número de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

- pasajeros), en salidas (planilla de despacho, tiquetes, prueba de alcoholimetría y comprobante de pago de la tasa de uso, conduce).
- 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.
 - Portar documento distintivo o medio visual que lo identifique como funcionario de una empresa transportadora, al igual que el respectivo uniforme.
 - 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.
 - Practicarse tanto el conductor principal como el auxiliar si es el caso, la prueba de alcoholimetría determinado por el operador del programa antes de salir de viaje, en cumplimiento de las normas legales vigentes.
 - 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.
 - 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.
 - Cumplir y respetar el turno para la salida de los vehículos, operación que será vigilada por la respectiva empresa transportadora para la cual labora.
 - Mantener el vehículo en óptimas condiciones de operación.
 - 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.
 - Tener con anticipación a la iniciación del viaje todos los equipos de carretera necesarios, revisión mecánica general, aseo, provisiones de combustible, entre otros.
 - En casos de emergencia, seguir las instrucciones impartidas por las autoridades, organismo de socorro, funcionarios de la Terminal y/o de las respectivas empresas.
 - Parquear en los sitios establecidos por la Terminal.
 - Ingresar a las áreas internas de la Terminal por los accesos indicados y con la debida autorización de la administración.
 - Observar y respetar los puestos de control, ubicados en la salida y entrada de la Terminal, al igual que los puestos de control satélite ubicados en la vía a Timaná - Neiva, vía San Agustín - Mocoa.
 - Dar cumplimiento a las normas establecidas para el tiempo de permanencia y utilización de las plataformas.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

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 QUINCUAGÉSIMO QUINTO. 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.
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 Jefatura Operativa.
19. Cancelar la tasa de uso a 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

22. Recoger y dejar pasajeros fuera de los muelles de ascenso y descenso autorizados.
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. 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.
29. Arrojar basuras a las vías internas de la Terminal.
30. Las demás prohibiciones establecidas en el decreto 1079 de 2015, en las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen y en el código nacional de tránsito.

CAPÍTULO II

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

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO SEXTO. DERECHOS: Entre ellos se encuentran los siguientes:

1. 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.
2. Hacer uso de sillas en las salas de espera antes de ingresar a las plataformas de ascenso.
3. 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 QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO. DEBERES: Entre ellos se encuentran los siguientes:

1. 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

2. Transitar únicamente por las áreas destinadas para los usuarios pasajeros, no transitar por las casetas de control.
3. Respetar y acatar las instrucciones impartidas por el personal de vigilancia y por los funcionarios autorizados de la Terminal.
4. Cumplir con la normatividad vigente.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO OCTAVO. PROHIBICIONES: Entre ellos se encuentran los siguientes:

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 equipos de sonido, bafles, parlantes, radios, grabadoras y similares con volúmenes que incomoden a los usuarios.
5. Hacer uso o presencia en 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.
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.

TÍTULO V PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

CAPÍTULO I PROGRAMA DE SEGURIDAD

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO NOVENO. DEFINICIÓN. El control de los programas de seguridad en la operación de transporte estará a cargo de La Superintendencia de Puertos y Transporte, hoy en día Superintendencia de

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

Transporte, según la normatividad que la regula, con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios,

La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, 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 SEXAGÉSIMO. 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.

CAPÍTULO II MANTENIMIENTO

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO PRIMERO. PERSONAL DE MANTENIMIENTO: Son todas aquellas personas encargadas de la conservación de los predios y equipos de propiedad de la Terminal de Transportes, 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 SEXAGÉSIMO SEGUNDO. 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.

Los residuos generados son recogidos por las aseadoras y dispuestas en el shut de basuras según su clasificación. Para tal fin se debe aplicar desde la fuente la selección, clasificación y disposición de residuos acorde a los lineamientos impartidos.

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO TERCERO. 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

Se prohíbe realizar necesidades fisiológicas en las zonas verdes y jardines. De igual manera, está prohibido pisar las áreas verdes, arrancar plantas o cualquier tipo de vegetación, así como causar daños a los elementos que conforman estos espacios.

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO CUARTO. 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.

CAPÍTULO III SEGURIDAD

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO QUINTO. 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 plataforma de permanencia temporal 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 o permitir el manejo y conducción a personas que no estén identificadas o autorizadas por la empresa y especialmente carentes de habilidad.

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO SEXTO. SEGURIDAD DE LAS TAQUILLAS: 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.

Los dineros que recauden en las taquillas serán del manejo y custodia de cada empresa transportadora y de su cuenta y riesgo. Los equipos, maquinaria, y demás bienes muebles serán cuidados y asegurados por cada empresa transportadora.

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

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

propiedad o arrendado por la Terminal. Las puertas de los módulos de taquilla y las taquillas deben permanecer cerradas. El personal que permanezca dentro de ellas sólo debe ser autorizado para el manejo de taquillas.

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

CAPÍTULO I INCUMPLIMIENTOS Y FALTAS

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO SÉPTIMO. 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 Transporte.

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO OCTAVO. PROCEDIMIENTO A INCUMPLIMIENTO Y FALTAS: El tratamiento a los incumplimientos o faltas al Manual Operativo, es el siguiente:

- 1. RECONVENCIÓN VERBAL:** El Jefe Operativo, Supervisor Operativo o Auxiliar de Control de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, ante la ocurrencia de incumplimiento al Manual Operativo por primera vez, efectuará reconvención verbal a las personas involucradas cuando considere que la falta cometida no vulnera gravemente lo reglamentado en el presente Manual Operativo. El Jefe Operativo y/o Supervisora Operativo, llevará el control de las reconvenciones verbales realizadas a las personas involucradas, en un histórico de formato Excel, con el fin de llevar control de recurrencia.
- 2. LLAMADO DE ATENCIÓN POR ESCRITO, CON ACTA DE COMPROMISO DE NO REINCIDENCIA:** El Jefe Operativo o la Supervisora Operativa de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, llamará la atención por escrito a la persona que incurra nuevamente en el incumplimiento, a quien por segunda vez se le haya 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

- 3. COMUNICACIÓN A LA EMPRESA TRANSPORTADORA:** El Jefe Operativo o el Supervisor Operativo de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A.**, ante la reiteración de incumplimientos atribuibles a conductores, auxiliares de vehículos, agentes comerciales, taquilleros o demás personal de una empresa transportadora, trasladará el informe y los soportes a su representante legal, instándolo a adelantar la investigación correspondiente y a adoptar, si resulta procedente, las medidas previstas en la ley, en su reglamento interno y en sus instrumentos contractuales, con observancia del debido proceso. La comunicación quedará registrada en el formato GG-FR-16 «Comunicaciones».

La empresa transportadora deberá informar a la Gerencia, por los canales dispuestos por la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A.**, el resultado de la investigación adelantada y las medidas adoptadas, cuando sean procedentes. Si no se recibe respuesta, la Terminal podrá requerirla mediante el formato GG-FR-16 «Comunicaciones», sin que ello implique ordenar la imposición de una sanción laboral.

- 4. REPORTE DE INCUMPLIMIENTOS AL MANUAL OPERATIVO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE:** La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, ante las incumplimientos de especial gravedad 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 (informe o registro del hecho, 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».
- 5. COMUNICACIÓN DE LA DETERMINACIÓN Y REPARACIÓN DE LAS AFECTACIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES.** La **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, ante los incumplimientos de especial gravedad o la recurrencia en las violaciones o incumplimientos a lo establecido en este Manual Operativo comunicará a la empresa transportadora inscrita y a la persona responsable para que de manera directa la empresa transportadora o la persona responsable se haga cargo de la reparación del daño a causa del incumplimiento.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

CAPÍTULO II CODIFICACIÓN

ARTÍCULO SEXAGÉSIMO NOVENO. 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.

Constituye incumplimiento al Manual Operativo toda acción u omisión realizada por las empresas transportadoras, conductores, despachadores, personal administrativo, taquilleros o cualquier persona obligada a cumplir este Manual, que contravenga las disposiciones aquí establecidas.

1. No portar dentro de las instalaciones de la Terminal, la escarapela o distintivo de identificación correspondiente a la empresa para la cual labora.
2. No respetar el turno para la salida de la Terminal.
3. Exceder la velocidad máxima de 20 km. por hora reglamentada para las terminales de transporte.
4. Utilizar pitos o bocinas al interior de la Terminal.
5. Realizar labores de aseo (barrido, lavado) de vehículos en la Terminal.
6. Adelantar vehículos en movimiento dentro de las vías de la Terminal.
7. Utilizar luces altas de sus vehículos en las instalaciones de la Terminal.
8. Poner a secar toallas, bayetillas o similares sobre los vehículos o zonas verdes de la Terminal.
9. Remolcar vehículos sin cumplir con las normas establecidas.
10. Dejar pasajeros en sitios diferentes a los autorizados.
11. Arrojar basuras en las vías internas de la Terminal.
12. Realizar sus necesidades fisiológicas en sitios diferentes a los acondicionados para tal fin.
13. No respetar los sentidos de circulación vehicular en la Terminal (contravía, maniobras de retroceso).
14. Estacionar los vehículos en sitios diferentes a los autorizados.
15. Estacionar los vehículos por tiempo mayor al estipulado, plataformas de ascenso tiempo estipulado conforme a la ruta, plataforma de descenso 15 minutos, o mientras se ejecuta la entrega de equipajes.
16. Efectuar reparaciones mecánicas en áreas operacionales de la Terminal.
17. Obstaculizar las vías de circulación de la Terminal.
18. 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.
19. Llegar al control salida de La Terminal con más de los pasajeros anotados por el despachador de su empresa en la planilla de despacho.



	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

20. Usar sistemas móviles de comunicación (celular u otros) mientras conduce, sin utilizar equipos auxiliares que permitan tener sus manos libres.
21. Transportar una cantidad de pasajeros superior a la autorizada de acuerdo con la capacidad estipulada en la Tarjeta de Operación.
22. No utilizar los cinturones de seguridad de los vehículos.
23. 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.
24. No detenerse en los puntos de control de la Terminal (salida y satélites).
25. No cancelar la tasa de uso de La Terminal o cancelarla para un destino diferente al real del destino.
26. 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.
27. Pregonar el servicio de transporte o utilizar a otras personas para atraer a los potenciales usuarios, impidiendo la libre decisión de estos sobre la empresa de transporte en la cual desean viajar.
28. No acatar las órdenes o instrucciones impartidas por el personal operativo de La Terminal.
29. Agredir de palabra o de hecho a los funcionarios de La Terminal, proferir amenazas contra la integridad física y moral de éstos.
30. Permanencia de conductores o funcionarios de cada empresa frente a las taquillas (sólo mientras al vehículo de turno se le diligencia el respectivo despacho).
31. No suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a La Terminal como a los usuarios.
32. 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.
33. Permitir el ingreso de personas sin tiquetes de viaje a la plataforma de ascenso.
34. No suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre los empleados que laboran a su servicio, ni exigirles el uso de la correspondiente escarapela.
35. 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.
36. 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.
37. Destinar las áreas privadas a fines diferentes para lo que fueron construidas.
38. Faltar a los deberes respecto de los usuarios y vehículos.
39. No proveer a los conductores de los distintivos propios de la empresa o no controlar su uso dentro de las instalaciones de la Terminal.
40. No efectuar la debida limpieza a las áreas privadas y de su correspondiente zona de operación, cuando a ello haya lugar.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

41. 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.
42. Incumplir con el deber de colocar a los vehículos la información sobre su destino, para mejor atención a los usuarios.
43. Colocar avisos enunciando o promocionando servicio a destino no autorizado.
44. 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.
45. Ubicar carga de servicio de encomiendas en andenes, corredores o sitios que impidan las operaciones de transporte o la libre circulación de las personas.
46. Permitir el desplazamiento del personal vinculado a su empresa en pantaloneta, descalzo o sin camisa.
47. Permitir que su personal no utilice las áreas sanitarias y efectúen sus necesidades fisiológicas y de aseo personal en zonas operativas.
48. Permitir el depósito de los desechos orgánicos en las áreas operativas, zonas verdes de La Terminal o sitios aledaños.
49. No cumplir con las disposiciones establecidas en la ley y en el Decreto No. 1079 de 2015.
50. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área.
51. Exender los tiquetes por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa.
52. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
53. Causar daños a las instalaciones o equipos de La Terminal por personal adscrito a la empresa, sea o no con vehículo automotor.
54. No mantener un extintor en la oficina de administración y en las taquillas o incumplir con las especificaciones del mismo.
55. Incurrir en irrespeto contra funcionarios de La Terminal y/o obstaculizar el ejercicio de sus tareas.
56. Permitir la circulación de vehículos que polucionen o contaminen por encima de los rangos establecidos.
57. 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.
58. 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.
59. Transportar y/o almacenar material inflamable y de contrabando.
60. Faltar a los deberes en la prestación de un servicio bueno y seguro al usuario.
61. 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.
62. 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.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

63. No dar alarma ni colaborar en la solución de emergencia que se produzca por incendio o siniestro.
64. Permitir el despacho de vehículos con pasajeros que excedan su capacidad a transportar.
65. 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.
66. Movilizar el vehículo sin que haya terminado el proceso de verificación por parte del auxiliar de control.
67. Estacionar los vehículos en posición de reversa en las rampas de ascenso destinadas al abordaje de pasajeros. Los vehículos deberán ubicarse de manera que se garantice la seguridad de los usuarios durante el ascenso y descenso, así como la adecuada circulación dentro de las áreas operativas de la Terminal.

CAPÍTULO III

DETERMINACIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE AFECTACIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES

ARTÍCULO SEPTUAGÉSIMO. DETERMINACIÓN Y REPARACIÓN DE AFECTACIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO. Cuando el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Manual Operativo ocasione un daño cierto, directo y verificable a la infraestructura, los bienes, equipos, servicios, operación o patrimonio de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, el responsable deberá efectuar la reparación correspondiente o reconocer los costos y perjuicios efectivamente causados, previa acreditación de la conducta, la imputabilidad, el daño y la relación causal.

El procedimiento de verificación, comunicación, contradicción, determinación, reparación y cobro, así como los criterios técnicos y documentales para establecer el valor correspondiente, se desarrollará en el anexo denominado “Criterios para la determinación y reparación de afectaciones derivadas del incumplimiento”, el cual forma parte integral del presente Manual Operativo.

Los criterios establecidos en el anexo no constituyen multas, sanciones, tarifas ni cobros automáticos. Su aplicación deberá realizarse de manera individual, proporcional y debidamente soportada, sin perjuicio de los acuerdos contractuales existentes y de las acciones legales procedentes.

ARTÍCULO SEPTUAGÉSIMO PRIMERO. APLICACIÓN DEL SARLAFT EN EL PAGO DE INDEMNIZACIONES Y O TASAS DE USO. Las personas naturales o jurídicas que, con ocasión de un incumplimiento del presente Manual Operativo,

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

deban reconocer o pagar una indemnización y/o tasa de uso a favor de la **TERMINAL DE TRANSPORTE DE PITALITO S.A. SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA DEL ORDEN MUNICIPAL**, declaran bajo la gravedad de juramento que los recursos utilizados para efectuar dicho pago no provienen de actividades del lavado de activos, la financiación del terrorismo o la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM). Asimismo, deberán suministrar la información y los documentos que les sean requeridos y cumplir las medidas de conocimiento, debida diligencia, verificación y control previstas en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT) adoptado por la Terminal, en lo que resulte aplicable.

TÍTULO VII VIGENCIA, DEROGATORIA Y REMISIÓN NORMATIVA

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO. NORMATIVIDAD APLICABLE: La normatividad que hace parte del presente Manual Operativo está compilada en el Decreto 1079 de 2015, como son la Ley 105 de 1993⁹, Ley 336 de 1996, la ley 1437 del 2011¹⁰, en lo concerniente a las terminales de transporte terrestre y empresas transportadoras y las demás normas que las modifiquen, adicionen o reglamenten.

ARTÍCULO SEPTUAGÉSIMO TERCERO. PUBLICACIÓN, VIGENCIA Y DEROGATORIAS: Para su publicidad, el presente Acuerdo del Manual Operativo serán publicados en la página web de la Terminal. El Manual entrará en vigor de conformidad con lo señalado en la parte resolutive, una vez realizadas las actividades institucionales de socialización y transición, y dejará sin efecto las disposiciones internas que le sean contrarias.

Terminal

de transporte de Pitalito S.A.

⁹ Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.

¹⁰ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	MANUAL OPERATIVO	CÓDIGO: GG-MN-03
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/09/2026

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Pitalito, a los veintiún (21) días del mes de septiembre de 2026.

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO

YIDER LUNA JOVEN
Presidente Junta Directiva

JULIÁN FERNANDO ACHURY BRAVO
Secretario Junta Directiva

CONTROL DE CAMBIOS:

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	SOLICITÓ
1	21-09-2026	Actualización	Jefe Operativo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Julián Fernando Achury Bravo	NOMBRE: Julián Andrés Castro Castro	Junta Directiva de la Terminal de Transportes de Pitalito S.A. ACTA: No. 004 del 21 de septiembre de 2026.
CARGO: Gerente	CARGO: Asesor Jurídico	
FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	

Tu Terminal
de transporte de Pitalito S.A.