



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

### MANUAL OPERATIVO TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

Artículo 1: **Objetivo Del Reglamento:** establecer las normas y condiciones para garantizar el uso adecuado de las instalaciones de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A, por parte de las empresas transportadoras, y de los usuarios.

Artículo 2: **Objetivo de la Sociedad Terminal de Transporte De Cartagena S.A:** Ofrecer servicios orientados a la operación de las empresas de transporte de pasajeros por carretera; a los usuarios de la instalaciones y a los demas proveedores con quien se establezca relación comercial.

Artículo 3: **Obligatoriedad Del Uso De los Terminales De Transporte:** Las empresas de Transporte Terrestre automotor de pasajeros por carretera que tengan autorizadas o registradas rutas en cuyos municipios de origen o destino exista Terminal De Transporte autorizado por el Ministerio de Transporte, están obligadas a hacer uso de éstos para el despacho o llegada de sus vehículos.

Artículo 4: **Normas y Procedimientos del Presente Manual Operativo** : las normas y procedimientos del presente manual tienen como marco legal el decreto 2762 del 2001 y demas decretos que rigen la operación dentro de las Terminales De Transporte y que emanen del Ministerio de Transporte o de la autoridad competente, por lo que se constituyen en obligatorio cumplimiento de las Empresas de Transporte de pasajeros por carreteras que operan desde la Sociedad Terminal De Transporte S.A y es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios que se encuentren dentro de las instalaciones del mismo.

Parágrafo: Todas las personas naturales o jurídicas que por cualquier circunstancia usen y permanezcan dentro de las instalaciones de la Sociedad Terminal De Transporte S.A deberán cumplir las normas de comportamiento social determinadas por la Constitución Nacional Colombiana, particularmente en lo que tiene que ver con el buen trato, normas de cortesía y las demas que establece la ley.

Igualmente, deberán dar un uso adecuado a las instalaciones y equipos que la componen.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

Artículo 5: **Colaboración Con Las Autoridades Públicas**: Corresponde a los funcionarios de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A., a las Empresas Transportadoras, y en general a todos los usuarios, colaborar con las autoridades legítimamente constituidas, para que cumplan sus funciones en materia de seguridad, tranquilidad y salubridad pública dentro del Terminal.

Artículo 6: **Emergencia O Asonada**. En estos casos, todo el personal de la Sociedad Terminal De Transporte S.A, se pondrá a disposición de la "Brigada de Emergencia". Los Comerciantes, arrendatarios y demás personas que utilicen la Terminal de transportes en ese momento, prestarán la debida colaboración, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el "**Plan de Emergencia y Evacuación**".

Artículo 7: **Competencia Para Corregir Las Violaciones Al Manual Operativo Y Para Ejercer El Control**: Los funcionarios de la Unidad Operativa, en cabeza del gerente de la Sociedad Terminal De Transporte S.A, serán los competentes para ejercer control en el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Manual Operativo y en otras disposiciones de carácter general que procuren mejorar la operación y funcionamiento del Terminal.

Artículo 8: **Colaboraciones De La Autoridades De Transito Y De Policia**: Con el fin de contribuir al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Manual Operativo y el decreto 2762 del 2001, las Autoridades De Transporte Y Tránsito Nacionales y locales velarán para que las empresas transportadoras utilicen la Terminal de Transporte Terrestre e igualmente exigirán el comprobante que acredite la cancelación de las tarifas de las tasas de uso, lo mismo que controlarán que las Empresas Transportadoras hagan uso de las vías de salida e ingreso a la Terminal y recojan pasajeros única y exclusivamente dentro de las instalaciones de la Terminal, específicamente en los sitios determinados para tal fin; Así mismo las autoridades de policía colaborarán con el Gerente del Terminal y los coordinadores operativos para velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el presente Manual operativo.

Artículo 9: **Responsabilidades**. la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena no se hace responsable por la perdida o daño causado por huelgas, manifestaciones o disturbios laborales causados por los empleados de las Empresas De Transporte que operan dentro de



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

las instalaciones, o por deficiencias en los vehículos que ocasionen demoras en el cumplimiento de los tiempos que distribuye cada empresa de transporte.

La sociedad Terminal de Transporte De Cartagena S.A , no se hace responsable por accidente de vehículos, accidentes personales o de cualquier pérdida, causada por robo o por cualquier otra causa, que suceda en las áreas operativas al servicio del público y de las Empresas De Transporte. tampoco se hace responsable por muerte, no importa cual sea la causa, en sus propiedades.

Artículo 10: **Áreas Operacionales:** Comprende las zonas necesarias para la operación, circulación, parqueo y demás actividades propias del transporte y tránsito de pasajeros y **servicio de encomiendas**. Su utilización es de uso restringido y controlado de acuerdo con las disposiciones del presente Manual Operativo.

Son áreas operacionales las siguientes:

### 1. Plataformas: Son áreas operacionales de uso restringido para los usuarios

En estas áreas únicamente podrán transitar: el personal de Control, el personal de aseo y vigilancia de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A.; las autoridades de Transportes y Tránsito; los Agentes de la Policía Nacional y los conductores y ayudantes de los vehículos parqueados; el personal Directivo y Administrativo de las empresas transportadoras siempre y cuando se encuentren debidamente identificados por las respectivas empresas, y que no entorpezcan las labores propias de esta área.

Así mismo podrá transitar el personal requerido excepcionalmente para emergencias, Grúas de retiro de Vehículos Varados, etc. previamente autorizados por el Coordinador Operativo de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A que esté de turno, según sea el caso.

Se prohíbe la circulación peatonal para fines diferentes a los autorizados en el presente literal, solo se admitirá la presencia del conductor y/o ayudante del respectivo vehículo en turno. Está absolutamente prohibido a los conductores y ayudantes circular por esta área en pantaloneta, sin camisa o sin calzado, así mismo se prohíbe efectuar el acondicionamiento y aseo de vehículos, secar toallas, trapos y similares en las ventanas o exteriores de los vehículos, y cualquier tipo de reparaciones o ajustes con herramienta.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

En caso que un vehículo sufra una avería que no permita la movilización, sino que exija la reparación en el sitio se le pedirá el permiso a la unidad operativa la cual dispondrá herramientas idóneas para dicho ejercicio.

La Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A. es autónoma en la asignación de las Plataformas de Ascenso de Pasajeros, Áreas Operativas, Taquillas, Puertas de despachos a las diferentes empresas, y serán asignadas de acuerdo con la cantidad de despachos reales y en rutas autorizadas por el Ministerio del Transporte.

La asignación de plataformas podrá ser modificada en horarios y temporadas especiales. La unidad operativa será la encargada de reasignar las plataformas de acuerdo con las necesidades del momento.

De ninguna manera se admitirá la presencia de voceadores, vendedores, curiosos o personas extrañas en las plataformas por motivos de seguridad.

**a. Plataforma de Ascenso:** Corresponde al área asignada por la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A. a las diferentes empresas transportadoras, para el estacionamiento de los vehículos próximos a iniciar el viaje y el ascenso de los pasajeros que porten el correspondiente tiquete de viaje a excepción de los usuarios de las rutas municipales.

En estas plataformas únicamente podrán permanecer aquellos vehículos que estén programados para viajar dentro de un lapso de tiempo determinado, este lapso de tiempo será estipulado **por funcionarios de la unidad operativa de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A** de acuerdo a la disponibilidad de estas plataformas.

Mientras no haya operaciones de ascenso de pasajeros, las plataformas deben permanecer libres de personas y en perfectas condiciones de aseo.

Los Auxiliares Operativos, solicitarán la evacuación de pasajeros, conductores o ayudantes que no estén en turno, en el evento que no se acate la orden, se producirá el respectivo informe escrito, dirigido al jefe Coordinador operativo o se solicitará la intervención de autoridad competente, según sea el caso.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

El control del traslado de los pasajeros, de las salas de espera a las plataformas de ascenso, es responsabilidad de las diferentes empresas transportadoras, esta orden de traslado debe ser para cumplir el horario de salida previamente autorizado. La empresa que permita el ingreso extemporáneo de sus pasajeros a las plataformas de ascenso, será sancionada, en la forma establecida en el presente Manual Operativo.

**b. Plataforma de Descenso:** Corresponde al área destinada estacionamiento de vehículos de servicio de transporte intermunicipal e interdepartamental, para permitir el descenso de pasajeros, Utilizando el tiempo requerido para tal fin. En ella esta prohibido el parqueo de vehículos y la circulación de personal no autorizado.

**c. Plataforma De Vehículos De Servicio De Transporte Público Urbano.** se encuentra ubicada en el frente en la zona de taxis debidamente demarcadas. Es el área destinada al ascenso o descenso de pasajeros de buses y taxis de servicio de transporte público urbano y buses que estan autorizados y taxis afiliados a la estacion de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A.

En la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena. S.A, dentro de esta y frente a las bodegas de encomiendas existe una zona debidamente demarcada destinada al cargue y descargue de mercancías, para los locales ubicados en este nivel; la cual se encuentra localizada al final de la vía principal, su utilización no se encuentra restringida por un horario determinado, pero su uso deberá ser racional y no entorpecer las actividades propias de esta área. Las autoridades de transporte y tránsito están facultadas para regular su uso de acuerdo a las necesidades específicas del momento.

**2. Parqueaderos Operacionales:** Es el área destinada al parqueo de los vehículos que se encuentran próximos a iniciar la operación de salida de la sociedad Terminal de Transporte de Cartagena. En esta zona Se aplican las mismas restricciones que para las plataformas.

**3. Áreas Auxiliares:** Comprende las áreas destinadas a facilitar y mejorar el funcionamiento de las áreas operacionales.

a. **Taquilla De Encomiendas:** Son espacios destinados para el recibo y despacho de encomiendas. Este servicio será prestado al público en general.

b. **Taquilla De Despacho:** Son áreas destinadas a la venta exclusiva de tiquetes.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

Son de propiedad exclusiva de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A., entregadas en arrendamiento a las empresas de transportes.

En la parte superior de cada taquilla se encuentra ubicado un aviso con el nombre de cada empresa, que permite su identificación y que no podrá ser modificado en su tamaño, forma y diseño, sin la autorización escrita del Gerente de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A.

4. **Puestos De Control:** son areas en donde los funcionarios de la unidad operativa ejercen la autoridad que les confiere el decreto 2762 de diciembre de 2001 de MINTRANS para hacer el respectivo análisis de los requisitos de los diferentes vehículos de las empresas de transporte.

Estas areas comprenden dentro de las instalaciones los modulos,taquilla de recaudo, las plataformas, puertas de ingreso y salida e incluyen puntos externos a la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A de acuerdo a las llamadas areas de influencia en el decreto 2762 de diciembre de 2001 de MINTRANS.

a. **Taquilla de Recaudo:** Es un puesto de control de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A., destinado a la venta de la tasa de uso del Terminal.

b. **Puestos De Control Dentro De Las Instalaciones:**

*Caseta Uno Entrada Vehicular :* Localizada en el costado nor este, destinada a controlar el ingreso de vehículos a plataformas de descenso y Areas operacionales.

Por este puesto de control esta absolutamente prohibido la circulación peatonal.

En este puesto se ejercerá el siguiente control:

1). Cuando el vehículo ingresa a la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A., el número de su placa es leído por un funcionario el cual ingresa a la base de datos y si el vehículo pertenece a una empresa habilitada y autorizada por el Ministerio de Transporte para prestar el servicio de transporte de pasajeros por carretera le permite su ingreso levantando la barrera de control. En caso contrario no se permite el ingreso del vehículo a



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

las instalaciones del terminal.así como tambien llevar una base de datos de origen y numero de pasajeros ingresados a la terminal.

- 2). Para los vehículos que ingresen con cargas a las diferentes empresas el auxiliar los dirigira a la plataforma de encomiendas donde podra realizar el descargue.
- 3) Así mismo, esta prohibido el ingreso de vehículos particulares, a excepción de los autorizados por la Gerencia General o el Coordinador Operativo de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena.

*Caseta de Salida Vehicular* : Localizada en el costado oeste. Es el puesto de control de salidas, destinado a verificar la correcta cancelación de la tasa de uso y la realizacion de la prueba de alcoholimetria, el numero y el destino de pasajeros que salen de la terminal de transportes, restringir la entrada de vehículos por esa zona, controlar la circulación peatonal y efectuar los demás controles de transportes y tránsito, de la siguiente manera:

El vehículo se aproxima al sitio donde está ubicado el funcionario, el conductor le debe entregar la “tasa de uso”, el funcionario verificara la información contenida en dicho documento, si corresponde realmente a la que aparece registrada procedera a darle salida levantando la barra, posteriormente ingresara la informacion de la tasa uso a la base de datos.

*Salas de Espera de Ascenso*: Localizadas a lo largo del primer nivel de propiedad exclusiva de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A., destinadas para los usuarios del servicio de transporte mientras esperan la autorización para abordar los vehículos. Los pasajeros que ocupan dichas salas solo podrán ingresar a las plataformas de ascenso si portan el tiquete de viaje y una vez la empresa transportadora haya dado la orden de abordar el vehículo. El uso de esta sala es restringido a usuarios del transporte, previo el cumplimiento de las obligaciones y el respeto de las prohibiciones que se establezcan.

Las empresas de transporte sólo podrán permitir el ingreso de pasajeros de las salas de espera a las plataformas de ascenso, en el preciso momento en que se haya ordenado la salida del vehículo.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

*Parqueaderos de Reserva:* son áreas operacionales de propiedad exclusiva de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A destinada para el parqueo transitorio de los vehículos que se encuentran próximos a ser despachados.

5. **Áreas Complementarias:** Son Aquellas que ofrecen a los usuarios un complemento a los servicios principales de la Terminal, de acuerdo con las necesidades de estos y de las empresas.

a. *Atencion Al Usuario:* es una área complementaria utilizadas para suministrar la información requerida por los usuarios de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A.

b. *Baterias de Baños:* es un area complementaria utilizada para satisfacer las necesidades sanitarias de los clientes y usuarios.

c. *Guardaequipaje:* area destinada a almacenar temporalmente los equipajes de los usuarios. En esta area esta restringido el recibir elementos como joyas, dinero en efectivo, sustancias explosivas, armas de fuego y demas elementos que puedan perjudicar la salud y la infraestructura de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A. Igualmente no se hace responsable por el daño y/o perdida de materiales y por implementos que no hayan sido declarados por el usuario.

d. *Parqueaderos Privados:* Es un área destinada al parqueo de vehículos particulares.

En caso de que la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A entregue en arriendo cualquiera de estas areas complementarias se regira por el presente manual

e. *Puestos De Policía:* Puesto de control donde funciona el Centro De Atención Inmediata de la Policia Nacional destinado para brindar seguridad en las instalaciones de la Sociedad Terminal de Transportes S.A y sus zonas aledañas.

f. *Zona de Cargue y Descargue:* zona habilitada para cargue y descargue de mercancías.

Parágrafo 1. Las áreas antes descritas se rigen por lo establecido en el presente Manual Operativo, los respectivos reglamentos de copropiedad, los contratos de arrendamiento que para su utilización se celebren y en general por las normas de transporte y tránsito que rigen



	<b>MANUAL OPERATIVO</b>	Fecha: 22/09/2007
		Versión: 3

para la Sociedad Terminal de Transporte S.A, así como las normas civiles, comerciales y de policía que le sean aplicable.

Parágrafo 2. La localización específica de oficinas y otras áreas de servicios y la destinación de los mismos, es susceptible de cambios, según el criterio de la Gerencia General de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A.

Artículo 11: **Señalización del Terminal.** Corresponde a la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A., la señalización interna operativa y de tránsito, según la definición y destinación de áreas y los servicios que se presenten. Dicha señalización se debe ajustar a las normas nacionales e internacionales que regulan la materia.

Artículo 12. **Tasa de Uso.** Denomínase tasas de uso el valor que deben cancelar las empresas de transporte por el uso de las áreas operativas de la terminal de transporte terrestre de pasajeros por carretera, de acuerdo con el art. 11 decreto 2762 del 20 de dic.de 2001 de MINTRANS

Artículo 13. **Fijación De La Tasa De Uso:** El Ministerio de Transporte mediante resolución y teniendo en cuenta, la clase de vehículo a despachar, la longitud de la ruta y el número de terminales en el recorrido, fijará las tasas de uso que deben cobrar los terminales de transporte terrestre, autorizados por éste, a las empresas de transporte intermunicipal de pasajeros usuarias de los mismos.

Parágrafo 1: la tasa de uso tiene vida útil de acuerdo si es departamental o intermunicipal, considerandose que el intermunicipal tendrá vida útil de acuerdo al tiempo que se establezca para una vuelta del vehículo al que se le vende, en el caso del interdepartamental en el tiempo que demore para salir del distrito de Cartagena.

Por ningún motivo se hará devolución de dinero después de comprada la tasa de uso, los casos en que se dificulta la utilización de esta se le encontrará solución por parte de la unidad operativa.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

### **DEBERES Y PROHIBICIONES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS FRENTE A LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA S.A**

Artículo 14. **Deberes**: Son deberes de las empresas transportadoras usuarias del Terminal de Transporte, los siguientes:

1. Cumplir con las disposiciones establecidas en la ley y en el Decreto 2762 del 20 de dic de 2001.
2. Cumplir las normas de tránsito dentro de la Sociedad Terminal de Transporte S.A.
3. Pagar oportunamente e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por la Sociedad Terminal de Transporte S.A a las empresas transportadoras por los despachos efectivamente realizados, en los términos del presente Decreto y de la Resolución respectiva.
4. Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a la empresa terminal como a los usuarios.
5. Cumplir con las reglamentaciones de funcionalidad, maniobrabilidad y sentidos viales dentro de los Terminales.
6. Utilizar las diferentes áreas del Terminal, de acuerdo con las normas del presente Manual Operativo, del Reglamento de Copropiedad del Terminal, de los Manuales de Convivencia y normas de Policía,
7. Expedir tiquete de viaje exclusivamente en las taquillas destinadas para ello.
8. Capacitar a su personal en normas de transporte y tránsito; señalización operativa y de tránsito, y Manual Operativo de los Terminales de Transporte.
9. Dotar a su personal de un carnet de identificación de la empresa transportadora.
10. Mantener las áreas utilizadas en perfectas condiciones de mantenimiento y aseo.
11. Implementar en las áreas de uso exclusivo de la respectiva empresa, un plan de emergencia y evacuación y dotarlas de los elementos de seguridad industrial necesarios.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

12. Responder económicamente por los daños causados en las instalaciones por el personal de su empresa, conductores y ayudantes
13. Permitir el control y registro del ingreso y salida de vehículos del terminal.
14. Dar trámite a las quejas formuladas por los representantes de la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A y relacionadas con sus funcionarios e informar de las medidas administrativas tomadas.
15. Disponer del personal necesario en las puertas de acceso a la plataforma de ascenso de pasajeros, con el fin de permitir el paso exclusivo de pasajeros que porten el tiquete de viaje, solo para abordar el vehículo próximo a salir.
16. Fijar en las carteleras de las taquillas, en un lugar visible al público, las especificaciones del servicio de transporte, tipo de vehículo, destino, tarifas y horarios.
17. Registrar ante la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A., el personal que labore a su servicio, con indicación de cargo, fecha de ingreso, función básica y novedades de personal, con el fin de llevar un registro.
18. Transitar por las vías internas de los Terminales a una velocidad no mayor de veinte (20) Km. por hora.
19. Colaborar con los funcionarios de control del terminal de transporte en la labor de vigilancia, control, supervisión, y la entrega de documentos tales como tiquete, planilla y pago de tasa de uso.
20. Las empresas de transporte deberán enviar los conductores la prueba de alcoholemia y medica de acuerdo a los requerimientos que se hagan en cumplimiento al decreto 2762 del 20 de dic. 2001 .

Artículo 15. **Prohibiciones:** Se prohíbe a las empresas transportadoras de pasajeros, usuarias del terminal:



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

1. La utilización de las áreas operacionales por un tiempo mayor a 30 minutos en el Terminal. Si va de viaje a un tiempo mayor a dos horas.
2. La salida de sus vehículos del Terminal sin cancelar la tasa de uso respectiva.
3. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área.
4. Exender los tiquetes por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa.
5. Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.
6. Permitir el ascenso o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.
7. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de ascenso.
8. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
9. Realizar en las áreas operativas de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A mantenimiento, aseo o arreglos mecánicos a los vehículos, sin previa autorización de la unidad operativa.
10. Recoger o dejar pasajeros dentro del área de influencia de cada terminal. Esta debe ser determinada por la autoridad territorial para cada caso en concreto.
11. Cambiar la destinación de las áreas definidas en artículos anteriores.
12. Obstaculizar los servicios que presta el personal de vigilancia, aseo, control y demás autoridades.
13. Utilizar altavoces, megáfonos, micrófonos, o similares para la venta de tiquetes o para anunciar la salida de los vehículos.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

13. Irrespetar a los funcionarios de Control u obstaculizar el ejercicio propio de sus funciones.
14. Almacenar o transportar materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos o armas. sustancias alucinogenas
15. Autorizar el abordaje de pasajeros a la plataforma de ascenso por fuera del horario de salida de los vehículos, o extemporáneamente.
16. Impedir el control operativo de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A
17. Operar vehículos que polucionen o contaminen el ambiente, por encima de los márgenes autorizados.
18. Construir, reformar, mejorar las taquillas sin autorización de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A
19. Cancelar la tasa de uso en forma irregular.
20. Utilizar las diferentes áreas de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A contrariando las normas del presente Manual Operativo, del Reglamento de Copropiedad del Terminal, de los Manuales de Convivencia o normas de Policía,
21. Impedir u obstaculizar la operación de otras empresas transportadoras o de los terminales, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar
22. Arrojar escombros.
23. Transportar pasajeros sin tiquete de viaje, entre los Terminales y los puntos de control periféricos.
24. Transportar animales sin permiso previo de las autoridades competentes..
25. Utilizar luces plenas en las instalaciones de los Terminales.

 <small>TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA S.A.S.</small>	<b>MANUAL OPERATIVO</b>	Fecha: 22/09/2007
		Versión: 3

26. Utilizar pitos, bocinas o similares, salvo en casos de emergencia.
27. Modificar sin previa autorización, los datos impresos en el recibo de pago de la tasa de uso, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
28. Remolcar vehículos sin las debidas precauciones.
29. Transportar pasajeros por fuera de la carrocería.
30. Desconocer la señalización y marcas de tránsito, existentes al interior del Terminal.
31. Adelantar vehículos en las áreas internas de los Terminales.

Artículo 16. **Sanciones:** Las Empresas de Transportes de pasajeros usuarias de los Terminal de Cartagena, que incumplan las obligaciones o incurran en las prohibiciones previstas en el presente Manual operativo y en el Decreto 2762 de 2001, se les aplicarán las sanciones de amonestacion escrita o multas que oscilan entre uno (1) a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En la graduacion de la sancion se tendran en cuenta la gravedad de la infraccion, las circunstancias que rodearon la misma y la incidencia del hecho en la adecuada prestacion del servicio publico de transporte.

## CATEGORIZACION DE SANCIONES



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR SANCION en SMLMV</b>
1	Mal uso del muelle de ascenso.	1
2	Mal uso de los parqueaderos operacionales	1
3	Mal uso de los carriles de circulación y vías	1
4	Mal uso de la zona de cargue y decargue	1
5	Transitar a más de veinte (20) KM por hora	2
6	Dejar o recoger pasajeros en sitios no autorizados	4
7	Realizar en el terminal de Transporte mantenimiento o arreglo mecánico a los vehículos	2
8	No respetar las señales de tránsito	4
9	Dañar pertenencias del Terminal de Transporte	5
10	Arrojar basuras sobre vías, parqueaderos, muelles de ascenso o cualquier lugar de la zona operativa que no sea sitio para tal fin	3
11	Lavar o hacer limpieza a los vehículos dentro de la terminal de transporte	2
12	Irrespetar o agredir a funcionarios de la Terminal de Transporte de palabra o hecho dentro de las instalaciones.	5
13	No cancelar la tasa de uso	5
14	Manejo indebido de la tasa de uso	5
15	Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.	4
16	No presentar la prueba de alcoholimetría	5
17	Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes	5



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

### Artículo 17 : Concepto Y Procedimiento Para La Aplicación De La Sancion O Multa

**MULTA:** Incumplimiento de las obligaciones, Incurrir en las prohibiciones descritas en el decreto 2762 del 2001 y /o en el manual operativo de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A

**PROCEDIMIENTO:** El funcionario de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A que puede imponer la sanción o la multa es el Gerente y solo la puede elaborar un auxiliar operativo en turno.

1. La sanción sólo puede ser elaborada el día mismo de ser violada la norma y tendrá a partir de esta fecha dos días calendario para descargos por escrito en la oficina Operativa.
2. Las sanciones una vez elaboradas serán informadas a la empresa que se amoneste o sancione, y es a partir de esta información que se determinan los días para el descargo.
3. Estudiado el descargo, se toma la decisión de anulación o imposición definitiva (si no se presenta descargo la empresa de transporte acepta su responsabilidad sobre la infracción cometida)
4. Impuesta la sanción se procede al recurso de apelación en la unidad operativa, que tiene lugar dentro de los 5 días calendario subsiguiente a la toma de la decisión en firme.
5. Inmediatamente después de tomar la decisión en firme se publicara en Cartelera o se informara por escrito a la empresa sancionada.
6. Se le recordara a la empresa a través del comprador de la tasa de uso por 10 ocasiones, la existencia de la multa o sanción. Si al décimo aviso no se ha cancelado la sanción o llegado a un pago convenido se procederá a suspender la venta de tasa de uso a el vehículo, como manera de comprometer a la empresa al pago.
7. Cuando se toma la decisión en firme de la aplicación de la multa, solo podrán acordar la forma de pago o condonación de la deuda el gerente de la terminal o la persona que él designe.





## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

Paragrafo 1 : Todas las sanciones se elaboraran a las empresas de transporte terrestre que permitan la violación con referencia al vehículo que ejecuto la prohibición.

El pago de la multa dentro del termino de las 48 horas subsiguientes a la sanción, dará derecho a la rebaja en un 50% por derecho propio.

Parágrafo 2: Cuando se tenga conocimiento de la comision de una infraccion al Decreto 2762 y a las normas contenidas en el presente manual operativo, los auxiliares operativos de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A., le haran una observacion verbal al infractor, si este hace caso omiso a esta observacion procedera a elaborar la correspondiente boleta de infraccion, de la cual se enviara una copia a la empresa correspondiente y remitira otra copia a la Oficina de la Direccion Operativa para su registro en la base de datos.

1. una vez enviada y recibida por la empresa respectiva, el infractor tendra dos ( 2 ) dias habiles para presentar sus descargos por escrito.

2. Presentados los descargos y las practicadas las pruebas aportadas, los coordinadores Operativos de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A. decidiran si anula o rebaja la infraccion de acuerdo a parametros fijados por la Gerencia.

3. Las multas impuestas y rebajadas deberan ser canceladas dentro de los cinco (5) dias siguientes de la presentacion de los descargos en las cajas de la venta de las Tasas de Uso de la Sociedad Terminal De Transporte De Cartagena S.A

Transcurrido, este plazo se le notificara a la empresa y a la superintendencia de puertos para que se tomen las acciones correspondientes a cada caso.

Artículo 18: **Cambio O Traslado De Funcionarios U Operarios O Asociados**: Sin perjuicio de la sanción a que haya lugar, la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A. podrá solicitar a las empresas transportadoras el cambio o traslado de aquellos funcionarios, operarios o asociados, cuyo comportamiento inadecuado con los usuarios, en forma reiterada, perjudique el buen funcionamiento y la imagen del Terminal.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

Para tal efecto la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S. A. Informará a la empresa transportadora sobre la conducta inadecuada de su funcionario, operario o asociado con el fin de que internamente se le requiera o se tome la decisión que americe el caso.

Artículo 19. Los términos del presente Manual Operativo, formarán parte integrante de los contratos que suscriban las empresas transportadoras con la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A.

El incumplimiento de lo dispuesto en este reglamento será causal de terminación de los contratos existente con la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A.

Artículo 20: Las Empresas Transportadoras, los arrendatarios, comodatarios que infrinjan las disposiciones del presente Manual, relacionadas con la conservación física del Terminal de Transporte, deberán realizar las obras necesarias para restaurar los daños. En caso contrario las realizará la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A., a costa del responsable.

### DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE Y DE LOS TERMINALES

Artículo 21. **Obligaciones:**

1. Acatar las disposiciones del presente Manual Operativo.
2. Poseer el correspondiente tiquete de viaje, adquirido en las taquillas de las empresas transportadoras y presentarlo antes de ingresar a la plataforma de ascenso de pasajeros.
3. Permanecer en las salas de espera, siempre que estén próximos a iniciar o continuar el viaje, o estén pendientes del arribo de pasajeros de otras terminales.
4. Los menores de edad usuarios del Terminal, estarán exclusivamente bajo la responsabilidad de sus padres o personas mayores, quienes velarán por su seguridad.
5. Transitar únicamente por las áreas destinadas para los usuarios.
6. Consumir alimentos o bebidas, únicamente dentro de los establecimientos abiertos al público, destinados para ese fin.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

7. Respetar y acatar las instrucciones impartidas por el personal de vigilancia y por auxiliares operativos y demas funcionarios de la terminal.

8. Acatar los Manuales de Convivencia de las respectivas Copropiedades.

### Artículo 22. Prohibiciones:

1. Transitar por las zonas operativas sin previa autorización escrita del Jefe de la Coordinación Operativa.

2. Arrojar o abandonar papeles, periódicos, cartones, residuos, escombros, y desperdicios alimenticios en sitios diferentes a los colilleros.

3. Portar o abandonar objetos voluminosos, armas, materiales inflamables, tóxicos, explosivos, malolientes o peligrosos.

4. Transitar con animales, sin permiso previo de las autoridades competentes.

5. Correr por escaleras, plataformas o ascensos, manejar bicicletas dentro de las inslacionaes de la Terminal o entorpecer deliberadamente la circulación de público.

6. Obstaculizar el funcionamiento de equipos o impedir en cualquier forma el cierre de las puertas de acceso de pasajeros a la plataforma de ascenso.

7. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o ensuciar los pisos, paredes, buses y en general las instalaciones del Terminal de Transporte.

8. Dañar las instalaciones del Terminal y los bienes que los componen, sin perjuicio de las acciones penales y policivas a que haya lugar.

9. Hacer uso de las instalaciones del Terminal en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes y en general de cualquier sustancia que afecta la capacidad mental del individuo.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

10. Dormir, deambular y realizar actividades tales como, mendicidad, prostitución, o cualquier acto obsceno contrario a la moral o las buenas costumbres,
11. Pregonar el servicio de transporte, o incitar a los pasajeros a utilizar transporte informal.
12. Ejercer el comercio informal de ventas ambulantes o estacionarias.
13. Distribuir y pegar panfletos, solicitar firmas de peticiones y recolectar dineros, sin previa autorización de las autoridades competentes.
14. Consumir alimentos y bebidas en las áreas operativas.
15. Utilizar radios, grabadoras y similares con volumen que trascienda al exterior.
16. Revender o servir de intermediario en la compra y venta de pasajes.
17. Ingresar a las instalaciones del Terminal por sitios no permitidos.

Artículo 23: **Sanciones a Los Usuarios**: Los usuarios del transporte y del Terminal que incumplan con las obligaciones o incurran en las prohibiciones previstas en el presente Manual, se les aplicarán las siguientes sanciones, según el caso; sin perjuicio de las acciones policivas, civiles o penales a que haya lugar:

1. Amonestación verbal.
2. Orden de recoger las basuras arrojadas indebidamente. Su desacato, será causal para ordenar el retiro del infractor, de las instalaciones del Terminal.
3. Suspensión de la utilización de bienes o servicios.
4. Retiro de las instalaciones de los Terminales. Está orden será de cumplimiento inmediato, y de no acatarse, se solicitará la intervención de las autoridades de Policía.
5. Suspensión o cancelación del permiso o autorización expedida por la Gerencia General o la Coordinación Operativa de la sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

6. Conducción de los infractores que cometan hechos punibles ante las autoridades competentes.

Parágrafo 1 Las anteriores sanciones serán aplicadas por el funcionario de Control de la Coordinación Operativa al momento de conocer la infracción.

### DE LOS COPROPIETARIOS Y ARRENDATARIOS

Artículo 24: Las relaciones y responsabilidades de copropietarios y arrendatarios con la Sociedad Terminal de Transporte de Cartagena S.A., se rigen por los Reglamento de Copropiedad Horizontal de las respectivas copropiedades; por las cláusulas específicas de los contratos y por el contenido del presente Manual Operativo.

Artículo 25: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial las resoluciones 96 de 1.995 y 305 de 1996.

Dada en Cartagena, a los 22 días del mes de septiembre de 2007.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

LUIS ROMERO ARZUAGA  
Gerente General.



## MANUAL OPERATIVO

Fecha: 22/09/2007

Versión: 3

Este manual operativo fue reformado y aprobado en el mes de septiembre de 2007 durante la administración del DR LUIS RAFAEL ROMERO ARZUAGA con el apoyo de los siguiente jefes de proceso:

JUSTO SERRANO LOPEZ  
Coordinador Operativo

MANUEL ANGULO PACHECO  
Coordinador Operativo

ENRIQUE POMBO MORALES  
Jefe Mantenimiento e Infraestructura

RAFAEL JOLY DUEÑAS  
Representante de la dirección al SGC

HERMES PINEDA MACHADO  
Coordinador de Calidad

JAIME SEGOVIA CARRASCAL  
Coordinador de Calidad

PATRICIA MARTINEZ VAZQUES  
Secretaria Gerencia

VIVIANA DE LA OSSA ROJAS  
Jefe Recursos Humanos

LUIS ROMERO ARZUAGA  
Gerente