Idía de Medellín

RESOLUCIÓN NUMERO_____DE 2022

POR MEDIO DE LA CUAL SE COMPILA EL MANUAL OPERATIVO PARA TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

El Gerente general de la sociedad Terminales de Transportes de Medellín S.A., en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial, las conferidas por el Decreto 1079 de 2015, que compila, entre otros más, los Decretos 2762 de 2001 y 171 de 2001, en el capítulo 4 secciones 1 al 10 y,

CONSIDERADO:

Que Terminales de Transporte de Medellín S.A. es una sociedad de economía mixta con personería Jurídica, constituida mediante escritura pública No. 1693 del 13 julio de 1977 de la Notaria 10ª del Círculo Notarial de Medellín e inscrita ante la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia con la matricula mercantil número 5443 del 3 de noviembre de 1977, con capital estatal superior al 90%, del orden municipal que presta un servicio público complementario o conexo en materia de transporte.

Que la entidad como terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, está obligada a proporcionar a los usuarios del transporte intermunicipal, interdepartamental e internacional, instalaciones físicas en condiciones de comodidad y seguridad, permitiendo la operación de las llegadas y salidas de vehículos de servicio público, contribuyendo al ordenamiento territorial.

Que las Terminales de Transporte de Medellín S.A. mediante oficio MT 2100-2019793 de fecha 31 de julio de 2002, del Ministerio de Transporte fueron homologados para la prestación de los servicios correspondientes.

Que la Ley 105 de 1993 "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 dicta otras disposiciones" en su artículo 17 consagra

que las terminales de transporte terrestre hacen parte de la Infraestructura Distrital de Transporte en la medida que sean propiedad del respectivo Municipio o Distrito, como es el caso de Medellín y en el parágrafo 2º ibídem indica que la política sobre terminales de transporte terrestre en cuanto a su regulación, tarifas y control operativo, será ejercido por el Ministerio de Transporte.

Que el artículo 27 de la Ley 336 de 1996 "Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte", dispone que en las terminales de transporte se prestan servicios conexos de transporte público y en su artículo 28 se establece que el control y la vigilancia respecto de dicha operación se encuentra en cabeza del Ministerio de Transporte.

Que el Decreto 171 de 2001 "Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera" servicio que debe ser prestado de manera eficiente, segura, oportuna y económica, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como son la libre competencia y la iniciativa privada.

Que, en cumplimiento de los imperativos legales antes citados, la Presidencia de la Republica en conjunto con el Ministerio de Transporte profirieron el Decreto 2762 de 2001 "Por el cual se reglamenta la creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera".

Que el Gobierno Nacional compilo y subrogo en el Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, expedidos por el Ministerio de Transporte".

Que el artículo 2.2.1.4.10.3 del Decreto 1079 de 2015 establece que: "Naturaleza jurídica de las Terminales. Las empresas administradoras y operadoras de terminales terrestres son sociedades de capital privado, público o mixto, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y organización propios y se regirán por las disposiciones pertinentes de acuerdo con el tipo de sociedad que se constituya".

Que el mencionado Decreto, en su artículo 2.2.1.4.10.4.1 obliga a las Terminales de Transportes a: "Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin; (...) prestar los servicios propios del terminal relacionados con la actividad trasportadora en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad; (...) Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas" . Manual Operativo en el cual se establezcan las relaciones que habrán de regir entre la sociedad Terminal y sus usuarios internos y externos, conforme a su objeto social.

Que artículo 19 del Decreto 2762 del 20 de diciembre de 2001 expedido por el presidente de la Republica y el Ministerio de Transporte, fue declarado Nulo mediante sentencia emitida por el Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo sección primera del diecinueve (19) de julio del 2018, Radicado 11001032400020100040400. La norma anulada aludía al régimen sancionatorio a favor de las terminales de transporte y a cargo de las empresas transportadoras, con fundamento en la violación del principio de la reserva legal.

Que mediante la Resolución No. 107 del 23 de junio de 2008, Resolución No. 187 del 20 de mayo de 2009; Resolución No. 224 del 23 de julio de 2010; Resolución No. 262 del 30 de junio de 2011 y Resolución No. 2015050122 del 04 de junio de 2015; se adoptó el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín S. A., en cumplimiento de lo consagrado en el numeral 3 del Artículo 13 del Decreto 2762 de 2001, compilado en el numeral 3 del artículo 2.2.1.4.10.4.1 del Decreto 1079 de 2015.

Que actualmente la dinámica del objeto social, las situaciones circunstanciales, las necesidades imperiosas, los cambios normativos y la función pública desempeñada por Terminales de Transporte de Medellín S.A., hace necesario actualizar el contenido del manual operativo adoptado en la Resolución No. 2015050122 del 04 de junio de 2015 dentro del marco legal y constitucional.

Que en mérito de lo expuesto el Gerente general de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A.

RESUELVE:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Expedición y ámbito de aplicación: Adoptar el siguiente Manual Operativo para Terminales de Transporte de Medellín S.A., en sus sedes Norte y Sur, el cual regirá para los servicios de transporte complementarios o conexos y la operación de los vehículos automotores de las empresas de transporte público de pasajeros terrestres por carretera intermunicipal, interdepartamental e internacional que ingresen o salgan de la ciudad de Medellín; así para sus conductores, taquilleros, propietarios, socios o accionistas o cualquier tercero vinculado a las empresas de transporte; pasajeros, arrendatarios, servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. y en general, todas las personas que de una u otra forma interactúen con las zonas destinadas para la operación de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. en el uso, goce y operación de sus instalaciones, así sea de manera transitoria o temporal.

Parágrafo: El presente Manual Operativo hace parte integral del contrato de arrendamiento de taquilla u otros inmuebles, suscrito entre la empresa transportadora y Terminales de Transporte de Medellín S.A., por lo tanto, el incumplimiento de lo previsto en este manual será causal de terminación del respectivo contrato, sin perjuicio de las demás acciones y sanciones contempladas en el mismo contrato de arrendamiento o que correspondan a las autoridades competentes.

Artículo 2. Objeto y fin del manual operativo: El presente Manual Operativo tendrá como objeto establecer los principios, condiciones, procedimientos, comportamientos, derechos, obligaciones y prohibiciones que regulan, la actividad transportadora que se desarrolle en la infraestructura, equipamiento e instalaciones de Terminales de Transporte de Medellín S.A., por parte de las empresas de transporte público de pasajeros terrestres por carretera intermunicipal, interdepartamental e internacional que ingresen o salgan de la ciudad de Medellín; así como a sus conductores, taquilleros, propietarios, socios o accionistas o cualquier tercero vinculado a la

misma; pasajeros, arrendatarios, servidores públicos y contratistas de Terminales Medellín y en general, todas las personas que de una u otra forma interactúen con las zonas destinadas para la operación de las Terminales de Transporte de Medellín S.A., en el uso, goce y operación de sus instalaciones, así sea de manera transitoria o temporal, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en el adecuado uso de sus instalaciones y su equipamiento, en procura de la optimización de la operación y garantizando los respectivos niveles de servicio en condiciones de calidad, seguridad, oportunidad y salubridad, tal y como lo exige el ordenamiento jurídico en el sector transporte.

Artículo 3. Conducta social y uso adecuado: Todas las personas, naturales o jurídicas, que laboren o presten sus servicios dentro de las instalaciones de las Terminales de Transporte de Medellín S.A., tendrán una adecuada conducta social, particularmente, en lo referente al buen trato que se debe dar a los pasajeros, transportadores y demás usuarios. Igualmente, darán un uso adecuado a las instalaciones y a la dotación que las componen.

Artículo 4. Fundamentos legales: El presente manual es concordante con las estipulaciones consagradas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 769 de 2002, la Ley 99 de 1993, la Ley 1609 de 2002, la Ley 1801 de 2016, el Decreto Reglamentario 1079 de 2015, los Decretos 2762 del 20 de diciembre de 2001 y 171 del 5 de febrero de 2001, las Resoluciones 222 del 15 de febrero de 2000, 6398 del 17 de mayo de 2002, 2222 del 21 de febrero de 2002 y315 del 6 de febrero de 2013, el Concepto del Ministerio de Transporte MT Nº 20121340389581 del 31 de julio de 2002, y las demás normas concordantes y reglamentarios, aplicables al servicio, así como toda aquella norma o acto administrativo que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.

Artículo 5. Obligatoriedad del uso de las Terminales – Tasa de uso – Prueba de Alcoholimetría : Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera que tengan autorizadas o registradas rutas con origen y/o destino la ciudad de Medellín, están obligadas a hacer uso de las instalaciones e infraestructura que la Terminal disponga para la prestación de los servicios conexos a los que se refiere la Ley, Decretos Reglamentarios y Resoluciones expedidas por el Ministerio de Transportes, previo el pago de la Tasa de Uso establecida por el Ministerio de Transporte mediante Resoluciones 6398 del 17 de mayo de 2002,

2222 del 21 de febrero de 2002 y 222 del 15 de febrero de 2000, como retribución por el servicio prestado.

Parágrafo: El cobro del valor de la prueba de alcoholimetría por cada despacho se hará conforme a lo establecido por el artículo 2 de la Resolución 2222 del 21 de febrero de 2002 del Ministerio de Transporte o en los actos administrativos que la modifiquen, sustituyan o subroguen.

Artículo 6. Colaboración con las autoridades: Corresponde al personal de Terminales de Transporte de Medellín S.A., sean estos servidores públicos, o contratistas, a las empresas de transporte y sus empleados, a los comerciantes y en general, a todos los usuarios de la Terminal de Transporte, colaborar con las autoridades legítimamente constituidas para que cumplan con sus funciones en materia de seguridad, tranquilidad, moralidad salubridad pública, seguridad industrial y medio ambiental, entre otras, dentro del conjunto de las instalaciones de la entidad.

Artículo 7. Situaciones de emergencia: En caso de emergencia por terrorismo, asonada, sabotaje, terremoto, inundación o cualquier suceso adverso que altere el normal desarrollo de la operación de Terminales de Transporte de Medellín S.A., el personal de la Terminal se pondrá a disposición de la autoridad competente que coordine dicha situación, previa aplicación del Plan de atención y prevención de emergencias que dispone la entidad.

Parágrafo: Las empresas de transporte y sus empleados, los comerciantes, los arrendatarios, y demás personas que utilicen las instalaciones de Terminales de Transporte de Medellín S.A. en ese momento, prestaran la debida colaboración, de conformidad con las instrucciones determinadas en el plan de atención y prevención de emergencia y, se sujetaran a las disposiciones y orientaciones de la autoridad competente que ejerza la coordinación de respuesta a dicha eventualidad o situación de emergencia.

Artículo 8. Funciones de coordinación, control y supervisión operativa: Los servidores públicos de Terminales de Transporte de Medellín S.A., que desempeñen funciones de coordinación, control, supervisión y vigilancia operacional, y los contratistas quienes desarrollen actividades relacionadas con el control y vigilancia de la actividad transportadora dentro de las instalaciones de la Terminales de Transporte o en su área de influencia, serán los competentes

para velar por el cumplimiento de las normas contenidas en este Manual, en la Ley, Decretos, Resoluciones y en las demás disposiciones que se expidan para el mejoramiento de la operación y el servicio, quedando facultados para inspeccionar, supervisar y explorar todas las actividades que ejecutan las empresas transportadoras a través de sus empleados o terceros vinculados a la misma.

Parágrafo: Terminales de Transporte de Medellín S.A., podrá apoyar a las autoridades competentes en la realización de operativos de control en su área de influencia, de la Terminal, en los casos de incumplimiento por parte de las empresas transportadoras o sus empleados, afiliados y terceros vinculados a ellas, para recaudar las pruebas, realizar los informes y los registros que correspondan, de acuerdo a los procedimientos implementados por esta entidad, sin perjuicio de las acciones y sanciones a que haya lugar por las demás autoridades competentes.

Artículo 9. Colaboración de las autoridades de Tránsito y de Policía: Con el fin de contribuir al cumplimiento de las disposiciones aquí contenidas, las autoridades de tránsito y transporte y de policía o quienes hagan sus veces, velaran por el cabal cumplimiento de la normatividad vigente aplicable sobre la materia, facultadas de manera autónoma o en conjunto, con los servidores públicos y/o contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A., para realizar operativos de control, en cumplimiento del artículo 2.2.1.4.1.0.7.2 y 2.2.1.4.1.0.7.3 del Decreto 1079 de 2015.

Parágrafo 1: La Policía Nacional ejercerá de manera autónoma y prioritaria las facultades previstas en el artículo 93 de la ley 1801 de 2016 relativas a evitar que en las instalaciones o infraestructura de Terminales de Transporte de Medellín S.A., ocurran comportamientos relacionados con la seguridad y tranquilidad que afecten la actividad económica y de servicio público del transporte referida a "Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares en actividades de alto impacto que impidan la libre movilidad y escogencia del consumidor, en poblaciones superiores a cien mil (100.000) habitantes". Así mismo, la Policía Nacional apoyará a Terminales de Transporte de Medellín S.A. cuando se presente alguno de los comportamientos previstos en la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia

Ciudadana) relacionados con el servicio público de transporte, en especial los comportamientos previstos en el artículo 146 de dicha ley.

Parágrafo 2: En todos los casos, las autoridades competentes velaran para que las empresas transportadoras y sus empleados, afiliados y terceros vinculados a ellas, utilicen las instalaciones e infraestructura que Terminales de Transporte de Medellín S.A. dispone para la prestación del servicio conexo, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1079 de 2015 y las Leyes 105 de 1993, 336 de 1996 y 1801 de 2016 y, exigirán el comprobante que acredite la cancelación integral de la Tasa de Uso de en las rutas, vías y grupo de vehículos debidamente autorizados por el Ministerio de Transporte. Igualmente, controlarán que las empresas transportadoras y sus empleados, afiliados y terceros vinculados a ellas, hagan uso de las vías de salida e ingreso de la entidad y no realicen el ascenso de pasajeros por fuera de sus instalaciones.

Artículo 10. Principios: Todos los servidores públicos y contratistas al servicio de Terminales de Transporte de Medellín S.A. deben conocer y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos, a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, las Leyes especiales y especificas en materia de transporte y en el Capítulo I de este Manual Operativo, el Código de legalidad y la integridad de la entidad y el Manual de Funciones. De igual forma, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A., están llamados al cumplimiento de las políticas de calidad, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo de la entidad. Cuando el personal que preste servicio a la entidad labore bajo la prestación de servicios con una empresa de servicios temporales o terceros, las actuaciones presuntamente irregulares que realicen estos trabajadores serán trasladadas y tratadas conjuntamente con el contratista que suple el servicio, conforme a sus procedimientos internos.

Parágrafo: Las actuaciones contempladas en el presente artículo, se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad coordinación, eficacia, economía, celeridad y la libre competencia.

- En virtud del principio del **debido proceso**, las actuaciones se adelantarán de

conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución Política, la Ley, los Decretos y este Manual Operativo, con plena garantía de los derechos de defensa y contradicción.

- En virtud del principio de **igualdad**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A., darán el mismo trato, respeto y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- En virtud del principio de **imparcialidad**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar la prestación de los servicios a su cargo, de los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- En virtual del principio de **buena fe**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A., presumirán el comportamiento leal y fiel en el ejercicio de sus competencias, obligaciones y deberes.
- En virtud del principio de **moralidad**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en sus actuaciones.
- En virtual del principio de **transparencia**, la actividad realizada por los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. la puede conocer toda persona que sea parte del procedimiento, salvo reserva legal.
- En virtud del principio de **publicidad**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. darán a conocer a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la Ley, incluyendo el empleo de tecnologías y cuando sea necesario dar a conocer de manera masiva una información, también podrán utilizarse la tecnología que permitan difundir la misma. Cuando el

interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de esta.

- En virtud del principio de **coordinación**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. actuaran en conjunto con las autoridades de Tránsito, Transporte y Policía en los asuntos de su competencia y que se den dentro de las instalaciones e infraestructura de la entidad.
- En virtud del principio de **eficacia**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. y las autoridades públicas buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para ello, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos, y sanearán, de acuerdo con este Manual Operativo, la Ley y la Constitución Política, las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación.
- En virtud del principio de **economía**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas, garantizando la prestación del servicio a su cargo.
- En virtud del principio de **celeridad**, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. impulsarán de oficio y rápidamente las actuaciones e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilataciones injustificadas.
- En virtud del principio de la **libre competencia**, principio rector del transporte público de pasajeros por carretera, los servidores públicos y contratistas de Terminales de Transporte de Medellín S.A., velaran porque los servicios prestados por las empresas transportadoras sean ofrecidos sin constreñimientos o presiones indebidas, colocando especial énfasis en las situaciones de pregoneo o playeo, así mismo actuara sin discriminación o subjetividad frente a la actividad desarrollada por las empresas transportadoras.

Artículo 11. Interpretación y aplicación: Para la interpretación y aplicación del presente Manual Operativo, se entenderá en lo sucesivo como "Terminales Medellín" a Terminales de Transporte de Medellín S.A., además de su conjunto de instalaciones e infraestructura, propias o bajo su administración, con sede principal en la ciudad de Medellín-Antioquia.

CAPITULO II

INSTALACIONES, ÁREAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS GENERALES DE TERMINALES MEDELLÍN

Artículo 12. Instalaciones y áreas disponibles: Terminales Medellín tendrán disponible para las empresas transportadoras las siguientes instalaciones:

1. **Áreas operativas:** Comprenden las zonas necesarias para la operación, circulación, estacionamiento, tránsito de pasajeros y servicio de encomiendas. Su utilización es de uso restringido y controlado, de acuerdo con las disposiciones del presente Manual Operativo y son las siguientes:

A. **Plataformas:** Son áreas operativas de propiedad de Terminales Medellín, para el uso del parque automotor de las empresas de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional, en las condiciones pactadas, las cuales se clasifican en:

I. **Plataforma de ascenso:** Corresponde al área asignada a las empresas transportadoras, para el estacionamiento de los vehículos que salen de viaje y el ascenso de pasajeros.

II. **Plataforma de descenso:** Corresponde al área destinada al estacionamiento provisional de vehículos de servicio público de transporte que llegan de viaje, para permitir el descenso de los pasajeros.

III. **Plataforma de encomiendas:** Es el área destinada exclusivamente al estacionamiento de vehículos para el cargue y descargue de encomiendas.

B. **Patios de operaciones:** Área compuesta por los estacionamientos de reserva y las plataformas de ascenso.

C. **Estacionamiento de reserva:** Es el área destinada al estacionamiento provisional de los vehículos de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional que se

encuentran próximos a salir de viaje desde las Terminales Medellín.

D. **Taquillas de recaudo:** Es el espacio destinado para la expedición y venta de la tasa de uso de conformidad con las tarifas fijadas por el Ministerio de Transporte, las cuales se encuentran ubicadas en las Terminales Medellín, sedes Norte y Sur.

E. **Casetas de control:** Las cuales se dividen en:

I. **Caseta ingreso de vehículos:** Espacio destinado para registrar y controlar el ingreso de vehículos a las plataformas y estacionamiento.

II. **Caseta Salida de vehículos:** Espacio destinado para controlar la salida de vehículos, que provienen de los patios operativos.

III. **Caseta llegada de vehículos:** Espacio destinado para controlar y registrar la llegada de vehículos intermunicipales, interdepartamentales e internacionales, para el descenso de pasajeros.

2. **Áreas auxiliares:** Son las áreas destinadas para facilitar la operación de viaje, dando comodidad y seguridad tanto al pasajero, como a las empresas de transporte y son las siguientes:

A. **Taquillas:** Estas se dividen en:

I. **Taquilla de encomiendas:** Áreas destinadas a servicios complementarios para el envío y recibo de paquetes.

II. **Taquilla de venta de tiquetes y despacho de vehículos:** Área destinada a la venta exclusiva de tiquetes y al despacho de vehículos de las empresas transportadoras debidamente autorizadas. Estas son de propiedad exclusiva de Terminales Medellín, entregadas en arrendamiento a las empresas de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional, de acuerdo con las condiciones pactadas en los contratos de arrendamiento y en el presente manual operativo.

B. **Servicios de información:** Son áreas diseñadas para ofrecer al público información directa, rápida y oportuna.

3. **Áreas para servicios conexos:** Estas son a saber:

A. **Salas de espera:** Las cuales se dividen en:

I. **De ascenso:** Áreas destinadas para los usuarios del servicio de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional, antes de ingresar a las salas de abordaje.

II. **De abordaje:** Áreas destinadas para los usuarios del servicio de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional, mientras esperan la autorización para abordar los vehículos.

III. **De llegada:** Son áreas destinadas para los usuarios que esperan la llegada de pasajeros provenientes de otros municipios o regiones del país.

B. Salas de descanso: Son áreas de servicios conexos utilizadas para el descanso y esparcimiento, exclusivamente, del personal que tengan una relación contractual con las empresas transportadoras.

4. Áreas para servicios complementarios: Son aquellas que prestan servicios complementarios a los servicios principales de Terminales Medellín. Dentro de éstas se encuentran las oficinas administrativas de la Terminal, oficinas de alcoholimetría, consultorios médicos para conductores, zonas de ascenso y descenso de servicio de transporte público urbano, oficina de Policía de Tránsito y Transporte, capilla, puestos de Policía, consultorio de primeros auxilios, servicios públicos sanitarios y el auditorio. Estas áreas están debidamente señalizadas.

Artículo 13. Restricciones en el uso de áreas por tipo: Se establecen las siguientes restricciones en el uso de las diferentes áreas operativas de las Terminales Medellín.

1. Está prohibido a los vehículos de servicio público de transporte intermunicipal, interdepartamental e internacional, el ingreso con pasajeros a los patios operativos y plataformas de ascenso, (caseta 1 en la Terminal Norte y caseta 4 en la Terminal Sur) con excepción de vehículos que se encuentren en tránsito o transbordo.
2. Está prohibido el ingreso de vehículos particulares y/o ajenos a la operación por las casetas de control, con excepción de los autorizados por Terminales Medellín.
3. Está prohibida la circulación de personas particulares y/o ajenas a la operación por los patios operativos y por las casetas de control, con excepción de los autorizados por Terminales Medellín.

Artículo 14. Procedimientos de la operación a seguir por parte de las empresas transportadoras: Las empresas transportadoras deberán seguir los siguientes procedimientos para el ejercicio de sus actividades al interior de las Terminales Medellín:

1. **Ingreso de vehículos:** Al ingreso de los vehículos a los patios operativos, el personal operativo de terminales verificara que se encuentren habilitados por el Ministerio de Transporte en la base de datos, conforme a la información previamente suministrada por la empresa transportadora, y/o que se trate de los vehículos autorizados por la administración de Terminales Medellín.

A. Vehículos de transporte de pasajeros: Les corresponde a los conductores acatar la orden de detención que realice el funcionario de la Terminal mediante las talanqueras y señales de tránsito que se encuentra en los respectivos puestos de control.

El personal del puesto de control debe registrar en el sistema la placa del vehículo, con esto se verifica que este se encuentre habilitado en la base de datos conforme a la información previamente suministrada por la empresa transportadora, el Ministerio de Transporte y/o la administración de Terminales Medellín.

Parágrafo: En caso de que el vehículo no se encuentre registrado en la base de datos, el personal debe verificar que se encuentre autorizado por el Ministerio de Transportes para prestar el servicio en las empresas previamente habilitadas y posteriormente, se debe guiar al conductor para que registre los datos de la tarjeta de operación en las taquillas de recaudo. De no estar autorizado en algunas de las empresas o por la administración de Terminales Medellín, no se podrá permitir el ingreso del vehículo a los patios operativos y plataformas de descenso.

Solo se permitirá el ingreso del vehículo con su conductor y un auxiliar a los patios operativos, los cuales deben estar debidamente identificados.

B. **Vehículos autorizados por Terminales Medellín:** Solo se permite el ingreso a los vehículos que se encuentren en el listado enviado por la administration de Terminales Medellín o aquellos que sean autorizados directamente por el sistema de comunicación interna.

2. **Compra de la tasa de uso:** Esta se realizará en las taquillas de recaudos mediante el siguiente procedimiento:

Para adquirir la tasa de uso el vehículo debe estar al interior de los patios operativos.

El conductor deberá presentar la correspondiente tarjeta de operación, la cual debe ser original y vigente del vehículo y la planilla de viaje o el documento que haga sus veces, propender por la tenencia del registro del proceso de alistamiento del vehículo y copia o certificación de las pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual vigentes, soat y revisión técnico mecánica vigente.

El conductor debe cancelar el valor que corresponda por tasa de uso, alcoholimetría y/o publicidad si a ello hubiere lugar, posteriormente solicitar el comprobante de pago de esta.

Antes de retirarse de la taquilla, el conductor debe verificar y comprobar los datos impresos en la tasa de uso expedida y reclamar la totalidad del dinero sobrante.

Con la factura expedida, se procede a realizar la prueba de alcoholimetría, la cual se verificará en las casetas de salida, esta debe contener su respectivo sello.

La tasa de uso se expedirá, sesenta (60) minutos antes de salir de viaje.

En caso de que Terminales Medellín utilice dispositivos electrónicos para el pago de la tasa de uso, se deberá aplicar, de la misma manera el procedimiento indicado por la entidad.

Parágrafo 1: De ser positiva la prueba de alcoholimetría realizada al conductor, se informará inmediatamente a las autoridades de tránsito y transporte, así mismo, se procederá a reportar la novedad a la empresa transportadora correspondiente y, este deberá ser reemplazado. Al nuevo conductor también se le deberá realizar y cobrar la nueva prueba de alcoholimetría.

Parágrafo 2: Si mediante un mecanismo idóneo de verificación, Terminales Medellín obtiene los elementos probatorios suficientes e idóneos para inferir una inconsistencia entre la tasa de uso y la ruta final de destino, no se autorizará la salida del vehículo, hasta tanto, el conductor adquiera una nueva tasa de uso para su destino real, perdiendo el valor de la tasa de uso alterada u obtenida fraudulentamente, sin que se adquiera derecho a devolución alguna de dinero. Lo anterior, sin perjuicio de las demás acciones y sanciones, legalmente establecidas en el presente manual y en la ley. El Técnico Operativo dejará evidencia del hecho ocurrido.

3. **Salida para viaje:** Los vehículos se deben reportar en la caseta de salida, donde se entrega la información y los documentos que le sean exigidos como obligatorios para el correspondiente viaje; una vez entregada la información y verificados los documentos, se autorizara la salida del vehículo.

    A. Documentos obligatorios para la salida de vehículos: Se entiende como documentos obligatorios los siguientes:

- Tarjeta de operación original y vigente, expedida por el Ministerio de Transportes.
- Tasa de uso vigente (expedida con menos de sesenta (60) minutos de anticipación).
- Prueba de alcoholimetría vigente (realizada con menos de sesenta (60) minutos de anticipación).
- Soat y Revisión tecno mecánica vigentes: A a solicitud de las autoridades de tránsito.
- Planilla de viaje o documento similar que lo reemplace.
- Pólizas de Responsabilidad civil contractual y extracontractual o su certificación, vigentes.
- Tiquetes de los pasajeros.
- Carné o certificación de actitud física y fatiga expedido por una entidad competente y con una vigencia no superior a seis (6) meses. A a solicitud de las autoridades competentes.

4. **Ingreso de vehículos a plataformas de descenso:** Al llegar de viaje, el conductor de la empresa transportadora debe realizar el siguiente procedimiento:

- Acatar la orden de detención que realice el funcionario de Terminales Medellín, mediante las talanqueras y/o señales de tránsito que se encuentra en el puesto de control.
- Informar la hora de salida de la ruta y origen.
- Respetar la señalización y demarcación existente en la vía, corredores y zonas verdes, haciendo buen uso de ellas.
- Estacionar de manera adecuada el vehículo, respetando las señales de tránsito, de tal forma que no se obstaculice el recorrido de otros vehículos y se garantice la seguridad de los pasajeros al realizar el desembarque de equipajes.
- Verificar que en el interior del vehículo no se encuentren equipajes o elementos personales abandonados, en caso de que se encuentre algún elemento, se deberá hacer entrega al personal de Terminales Medellín.

- Verificar que en el interior del vehículo no se encuentren pasajeros con discapacidad, en caso de que se encuentren aun allí, se deberá informar al personal de Terminales Medellín y a la Policía Nacional.
- Solo se permite la permanencia de vehículos por un tiempo máximo de veinte (20) minutos para el descenso de pasajeros, acto seguido se deberá evacuar la plataforma completamente.
- En la plataforma de descenso no se permite disponer, inadecuadamente, de residuos sólidos, ni líquidos, de ningún tipo.

Parágrafo: Durante el descenso de los pasajeros en la plataforma de llegada, el conductor no podrá abandonar el vehículo, ni permanecer en la plataforma de llegada, una vez hayan terminado de descender todos los pasajeros.

Artículo 15. Procedimientos de la operación a seguir por parte de los servidores públicos de Terminales Medellín.

1. **Registros vehiculos nuevos de las empresas transportadoras.**
   El técnico operativo debe registrar en el sistema Hermes los datos del nuevo vehículo, diligenciando en su totalidad y realizando registro fotográfico de la tarjeta de operación y lo anterior se envía al correo electrónico técnicos.operativos@terminalesmedellin.com.
2. **Novedades en la expedición de tasa de uso y cierre de turno.**

A. La apertura y cierre de turno los debe realizar el técnico operativo que se encuentre en turno, incluyendo el cierre de fin de mes.
B. Anulación de la tasa de uso. La subgerencia financiera a través de la caja general anula las tasas de uso reportadas en cierre de cada turno como pre anuladas.
C. La pre anulación de la tasa de uso consiste en la invalidación de una tasa de uso ya expedida con el propósito de corregir las eventuales novedades presentadas en el turno.
D. La pre - anulación de una tasa de uso la debe hacer el técnico operativo en turno dejando registro de la novedad. Solo se pre anula una tasa de uso si esta se encuentra activa en el sistema (el vehículo no ha salido) incluso con el turno cerrado. Cuando esto suceda, se

debe reportar por correo electrónico al área operativa, con copia a la subgerencia financiera y al área de sistemas.

E. Cuando se presentan novedades después de cerrado el turno de recaudos, el técnico operativo las atenderá pre anulando la tasa de uso y el soporte del cierre, para ello debe ingresar al sistema la información actualizada en la planilla e imprimirá el nuevo soporte de cierre de turno y finalmente hará la devolución de la tasa de uso pagada.
F. Solo se pre - anulara una tasa de uso en el evento de fuerza mayor o caso fortuito por parte de la empresa transportadora o por error involuntario de un servidor público de la entidad.
G. El auxiliar administrativo operativo que realiza los registros de salida (caseta 2 y caseta 4), en caso de encontrar novedades en una tasa de uso (placa mal digitada, destino de viaje diferente, vehículos con novedades, etc.) solo debe hacer el registro de salida de esta tasa de uso con previa autorización del técnico operativo en turno; en este caso el técnico operativo verifica la información y luego permite que el vehículo continúe o no su recorrido
H. Los técnicos operativos son los responsables de los cierres de cada turno en recaudos, lo debe realizar el técnico operativo que se encuentre en turno.

Artículo 16. Tiempo máximo permitido de permanencia de los vehículos en los patios operativos: Los vehículos de propiedad y/o afiliados a las empresas transportadoras usuarias de Terminales Medellín dispondrán, en patios operativos, de los siguientes tiempos:

ZONA	ESTADO	TERMINAL NORTE	TERMINAL SUR
PATIOS OPERATIVOS	*Vehículos reportados antes de salir de viaje*	2 HORAS Y 15 MINUTOS	16 HORAS
PATIOS OPERATIVOS	Vehículo que estén de reporte	20 MINUTOS	20 MINUTOS
PLATAFORMAS DE LLEGADAS	Vehículos que lleguen de viaje	El tiempo requerido para descenso de los pasajeros	El tiempo requerido para descenso de los pasajeros
ZONA DE ENCOMIENDAS	Vehículos que lleguen o salgan con encomiendas	El tiempo requerido para descenso de los pasajeros	El tiempo requerido para descenso de los pasajeros

Artículo 17. Procedimiento en caso de mayor permanencia o permanencia extraordinaria de los vehículos en los patios operativos: Para verificar si los vehículos superaron el tiempo de permanencia máximo permitido en los patios operativos, en los puestos de control de ingreso de vehículos, se registrará en el sistema la placa del vehículo con su respectiva hora de entrada. El registro quedara cargado automáticamente a la placa del vehículo. Cuando el vehículo se disponga a salir de la zona operativa por los puntos de control, caseta numero dos (2) de la Terminal Norte y caseta número cuatro (4) de la Terminal Sur, se le informara al conductor si supero el tiempo máximo de permanencia definido para los patios operativos y el valor a pagar por concepto de expensa por uso extraordinario de los mismos.

Parágrafo 1: El uso de los patios operativos que exceda los tiempos máximos definidos en el artículo anterior por parte de los vehículos de propiedad y/o afiliados a las empresas transportadoras usuarias de Terminales Medellín, implicara para esta, el pago de una expensa por valor de TRES MIL CUATROCIENTOS PESOS ML ($3.400) por fracción de QUINCE (15)

minutos acumulables por cada fracción de tiempo. Este valor se incrementará el 01 de enero de cada año, de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior, redondeando al múltiplo de cien (100) superior.

Parágrafo 2: En los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados por el personal operativo de esta entidad o probados por cualquier medio, la empresa transportadora podrá solicitar su exoneración, por medio del formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dispuesto para el ciudadano por Terminales Medellín, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación que, desde Terminales de Transporte de Medellín S.A., se le haga a la empresa transportadora, informándole sobre la novedad y valor a pagar. Termino después del cual se evaluará y decidirá la procedencia o no del cobro de la expensa por uso extraordinario de los patios operativos a cargo de la empresa transportadora.

Parágrafo 3: Transcurrido el termino indicado en el aparte precedente o decidida la procedencia o no del cobro de la expensa por uso extraordinario de los patios operativos, según corresponda, Terminales Medellín emitirá, mensualmente, la factura electrónica que contendrá el valor a cancelar por este concepto a cargo de la empresa trasportadora.

CAPITULO III

DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DE TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A. Y LOS USUARIOS EN GENERAL

Artículo 18. Deberes de Terminales Medellín: Como Terminal de Transporte homologada o habilitada por el Ministerio de Transporte, la entidad cumple con las condiciones necesarias para prestar un servicio con equidad, oportunidad, calidad y seguridad, asumiendo los siguientes deberes:

1. Ofrecer una Terminal segura y en buen estado de higiene, sanidad y seguridad por medio del servicio de seguridad y aseo, mediante contratos formalizados, agregando valor al producto y a las áreas reguladas para el transporte intermunicipal, interdepartamental e

internacional. Adicionalmente, para mejorar la seguridad, al interior de las instalaciones, se cuenta con el servicio de la Policía Nacional.

2. Realizar control en la operación con el apoyo de las autoridades de transporte y tránsito municipal, en el uso de las instalaciones para la llegada, la permanencia y la salida de los vehículos de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional, debidamente habilitados y autorizadas por el Ministerio de Transportes.
3. Mantener la señalización de las zonas operativas, según la definición y destinación de áreas y los servicios que se presenten, la cual se debe ajustar a las normas que regulen la materia.
4. Coordinar con las autoridades policivas y guardas de seguridad para que no se presente la práctica del pregoneo en los servicios de transporte público. Las empresas transportadoras son responsables de evitar el pregoneo de los servicios para las rutas que prestan, siendo apoyados por los servidores pertenecientes a Terminales Medellín, quienes realizaran rondas permanentes para evitar este tipo de prácticas, dentro de las instalaciones de las Terminales.
5. Realizar el control de cumplimiento de requisitos a las empresas transportadoras, conductores y vehículos, para lo cual deben disponer de un grupo de servidores que laboran durante las 24 horas del día, de acuerdo con el presente manual y en especial, verificando que cumplan sus deberes y que no incurran en las prohibiciones establecidas en las normas legales vigentes y en el presente reglamento.
6. Activar el Plan de emergencia y evacuación en los casos de emergencia o asonada, en estos casos todo el personal de Terminales Medellín, se pondrán a disposición de la brigada de emergencia que se tenga establecido en este plan, que coordinan las copropiedades.
7. Dar estricto cumplimiento al Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana y demás normas aplicables al interior de las instalaciones.
8. A través de contratos de arrendamiento suscritos entre Terminales Medellín y las diferentes empresas transportadoras legalmente constituidas y habilitadas por el Ministerio de Transporte, se fijan las obligaciones de las partes, estableciéndose para

Terminales de Transporte de Medellín S.A., específicamente, las siguientes:

A. Definir y asignar las áreas operativas de conformidad con las necesidades del servicio y la disponibilidad física, la distribución y asignación de sus áreas operativas.ver capitulo II
B. Designar de manera autónoma las plataformas de ascenso y descenso de pasajeros, áreas operativas, taquillas, puertas de despachos a las diferentes empresas, de acuerdo con la cantidad de despachos reales y en las rutas autorizadas por el Ministerio de Transporte. Esta asignación puede ser modificada en horarios y temporadas especiales o altas, por los servidores autorizados por Terminales Medellín, quienes serán los encargados de reasignar las plataformas de acuerdo con las circunstancias y necesidades del momento.
C. Autorizar a las empresas de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional para operar en las Terminales Norte y Sur de la ciudad de Medellín.
D. Permitir la llegada, ingreso, permanencia y salida, únicamente a las empresas de transporte debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas y registradas ante el Ministerio de Transporte. Para el despacho de vehículos desde los patios operativos, las empresas transportadoras deberán disponer, por lo menos, de una taquilla, ubicada al interior de las terminales donde se expidan los tiquetes.
E. Permitir la identificación comercial de cada empresa transportadora y destinar los espacios necesarios para la señalización de cada área, respetando los logos y distintivos que hacen parte de la identificación comercial de cada empresa, de acuerdo con los sistemas tecnológicos existentes y sus especificaciones, las cuales no se pueden variar, sin la previa autorización del área de comunicaciones de Terminales Medellín.
F. Expedir oportunamente el comprobante de Pago de la respectiva tasa de uso, con previa presentación de la tarjeta de operación, planilla de viaje o el documento que haga sus veces,
G. Operar las Terminales Medellín de conformidad con los criterios establecidos por el Decreto 1079 de 2015 y demás normas que lo complementen, adicionen o sustituyan.

H. Prestar los servicios propios de las Terminales relacionadas con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, calidad, sanidad, salubridad y seguridad.

I. Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la materia o las que se expidan con posterioridad, para tal fin.

J. Permitir a las autoridades de transporte y transito el desempeño de sus funciones al interior de las instalaciones, respecto al control de la operación y en general, de la actividad transportadora.

K. Permitir el uso, goce, disfrute, explotación económica de las taquillas por cada empresa de transporte y conforme con lo pactado en contrato de arrendamiento de estas.

Artículo 19. Mediatizadoras de las empresas de trasporte: Las empresas de transporte a través de sus empleados, taquilleros, conductores, operarios, colaboradores, propietarios de vehículos o, a través de los empleados , operarios , colaboradores y conductores de las empresas con las que tengan convenio de colaboración empresarial o cualquier otro tipo de relación comercial o contractual de la que se deriven actividades propias del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, tendrán los derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones que se señalen en los siguientes artículos.

Artículo 20. Derechos de las empresas Transportadoras y sus mediatizadoras: las empresas transportadoras debidamente autorizadas o habilitadas por el Ministerio de Transporte para prestar el servicio público de transporte de pasajeros, al utilizar las Terminales Medellín tendrán derecho a:

1. Disponer de las áreas requeridas para llegar, ingresar, permanecer y salir de la ciudad, de acuerdo con lo pactado, en condiciones de equidad, seguridad, comodidad, salubridad, limitaciones de tiempo y horarios establecidos por Terminales Medellín.
2. Ingresar el personal y equipos necesarios para el buen funcionamiento de las empresas, previamente autorizados por Terminales Medellín.
3. A que se les expida el respectivo comprobante de pago de la tasa de uso, cuando cumpla

con los requisitos legales.

4. Disfrutar de los programas sociales y actividades lúdicas que las Terminales de Transporte dispongan.
5. Ser atendido y recibir información completa, suficiente y veraz por parte de los funcionarios de las Terminales Medellín.
6. Interponer quejas, reclamos, sugerencias, PQRSD y que los mismos les sean resueltos dentro de los términos legales.
7. Tener acceso en condiciones de equidad a los servicios conexos y complementarios que ofrece Terminales Medellín dentro de las condiciones de uso establecidas.
8. A que su información privada o semiprivada, de la cual dispone Terminales Medellín, sea resguardada de conformidad con las Normas que regulan el habeas Data y el derecho a la intimidad.

Artículo 21. Deberes de las empresas Transportadoras y sus mediatizadoras: Son deberes de las empresas transportadoras usuarias de Terminales Medellín, los siguientes:

1. Cancelar oportuna e integralmente la tasa de uso legalmente establecida en la resolución 002222 del 21 de febrero del 2001 del Ministerio de Transporte y demás normas que la reglamenten, adicionen o modifiquen.

2. Acatar el presente Manual Operativo, las Circulares, las Resoluciones y demás actos administrativos que Terminales Medellín expida, el contrato de arrendamiento de taquilla suscrito, el reglamento de propiedad horizontal de las Terminales Norte y Sur, las normas del Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana, las normas medio ambientales, entre otras más, al interior de las instalaciones de la entidad.

3. Reportar y actualizar la información correspondiente de la empresa transportadora, las resoluciones y actos administrativos que los habilitan o autorizan una vez hayan sido notificados de las mismas, el parque automotor y personal que labora en ella. Así mismo, informar o reportar las sanciones y los actos administrativos que cambian o modifican sus rutas, vías y grupos de vehículo, una vez les hayan sido notificadas.

4. Responsabilizarse económicamente por los daños causados en las Terminales por el personal de su empresa o quien haga sus veces.

5. Dar trámite a las PQRSD canalizadas por Terminales Medellín, relacionadas con sus

empleados, vehículos y/o prestación del servicio e informar de las medidas tomadas.

6. Ingresar a las plataformas de encomiendas solo con la finalidad de cargar y descargar encomiendas, respetando el tiempo autorizado por Terminales Medellín.

7. Destinar la taquilla asignada por contrato, única y exclusivamente para la venta de tiquetes y despacho de los vehículos de pasajeros, al servicio de la empresa que representa. Los tiquetes de viaje deben estar acordes a las exigencias técnicas solicitadas por Terminales Medellín.
8. Fijar en la taquilla, en lugar visible al público, las especificaciones del servicio de transporte, tipos de vehículo, destinos, tarifas, horarios y demás condiciones que se establezcan por el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte y/o Terminales Medellín.

9. Cuando sea necesario, asignar personal para el traslado de pasajeros de las salas de espera a las plataformas de salida, donde solamente podrán ingresar con el respectivo tiquete y en la hora previamente establecida de salida del vehículo.

10. Verificar que todos los pasajeros al momento de abordar el vehículo cuenten con el respectivo tiquete de viaje.

11. Responder por el control de la portabilidad de distintivos, uniformes y dispositivos que representen la empresa.

12. Uniformar debidamente a los conductores y sus ayudantes para un mejor reconocimiento y control operativo de la entidad.

13. Carnetizar el personal que presta sus servicios a la empresa transportadora, en cualquiera de sus áreas, el cual debe ser portado en un lugar visible, con el fin facilitar la prestación del servicio de seguridad.

14. Garantizar que el conductor que salga de viaje, se le realice la respectiva prueba de alcoholimetría y en el caso de que, el recorrido supere las ocho (8) horas continuas deberá llevar un segundo conductor que tendrá que realizarse también dicha prueba.

15. No obstaculizar las funciones que prestan otras empresas transportadoras, el personal

de vigilancia, el personal de aseo, los funcionarios de Terminales Medellín y las autoridades competentes.

16. No reformar las taquillas sin previa autorización de Terminales Medellín.

17. Facilitar y garantizar que los conductores cuenten con los documentos requeridos para presentarlos en los puntos de control.

18. Impartir directrices al personal adscrito a la empresa sobre el adecuado uso de las áreas operativas y las zonas comunes de Terminales de Medellín.

19. Velar porque al pasajero se le preste un servicio eficiente, cómodo, seguro, eficaz y de calidad, de acuerdo con la legislación vigente.

20. Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por Terminales Medellín

21. Informar oportunamente al técnico operativo de Terminales Medellín, en caso de presentarse alguna novedad con antelación a la hora salida de la Terminal, con el fin gestionar las autorizaciones necesarias.

22. Previo a la salida de viaje, garantizar que los vehículos cuenten con los documentos vigentes y las condiciones mecánicas aptas y seguras para realizar el viaje.

23. En casos de emergencia, acatar las instrucciones impartidas por los funcionarios de Terminales Medellín, autoridades competentes y/o de las respectivas empresas.

24. Velar por la seguridad de los elementos y objetos de valor existentes al interior de los vehículos y de las taquillas de las empresas.

25. Los demás deberes establecidos en el Decreto 1079 de 2015, y en las normas que las modifiquen, adiciones o complementen.

26. Hacer uso de los patios operativos sin exceder los tiempos máximos autorizados.

27. Hacer uso eficiente, adecuado y exacto de las cajas excretoras.

Artículo 22. Prohibiciones de las empresas transportadoras de pasajeros y sus mediatizadoras:

1. La salida de los vehículos de los terminales sin cancelar la tasa de uso respectiva o adquirir tasa de uso que no corresponda a la ruta final de destino.

2. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área.
3. Expedir tiquetes por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa o por fuera de los diferentes medios autorizados, así como vender tiquetes para destinos que no estén autorizados por el Ministerio de Transporte.

4. Emplear, permitir, patrocinar, tolerar o practicar sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia, para promover la venta de sus tiquetes.

5. Permitir el ascenso o descenso de los pasajeros de los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.

6. Permitir la permanencia de sus empleados, propietarios o conductores de vehículos o terceras personas, al frente de las taquillas, en el área de venta de tiquetes y salas de espera, con el propósito de coartarle al usuario la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia.

7. Permitir el ingreso al vehículo de personas sin tiquete de viaje.

8. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.

9. Realizar reparaciones mecánicas, mantenimiento y/o aseo a los vehículos en las áreas operativas de Terminales Medellín. Únicamente se podrán autorizar reparaciones en caso de fuerza mayor o caso fortuito y previa autorización por parte del Subgerente Técnico y Operativo de la entidad, específicamente, para los vehículos con caja automática, los cuales no pueden ser remolcados.

10. No permitir a los funcionarios de Terminales Medellín y a las autoridades de tránsito y transporte, la verificación de los documentos esenciales para el viaje, tales como: pago de la tasa de uso y su correspondencia con el destino final de la planilla de viaje

debidamente diligenciada, tarjeta de operación; propender por la tenencia del soat, revisión técnico mecánica y póliza de seguros de responsabilidad civil y adicionalmente la verificación de los tiquetes de los pasajeros,

11. Ubicar en las áreas operativas, publicidad o propaganda, con excepción de la señalización que permite la identificación de la empresa transportadora.

12. Utilizar altavoces, megáfonos, micrófonos y amplificadores o similares, para la venta de tiquetes.

13. Almacenar o transportar materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos, sustancias estupefacientes, armas, o cualquier objeto que ponga en riesgo la integridad de los pasajeros, su propio personal o terceras personas.

14. El ingreso a las salas de abordaje y patios operativos a conductores o funcionarios, que no estén debidamente carnetizadas por la empresa de transporte, para la entrega o recibo de encomiendas.

15. Permitir, recibir o entregar en encomiendas por las puertas de abordaje a conductores ayudantes o funcionarios de las empresas Transportadoras.

16. Permitir el tránsito de personas a través de las puertas destinadas para la recepción de encomiendas de cada taquilla.

17. Obstaculizar e impedir el ejercicio propio de las actividades de los funcionarios de Terminales Medellín, vigilancia privada y aseo, así como el control que deban ejercer las autoridades correspondientes.

18. Agredir de palabra o de hecho a los funcionarios de Terminales de Medellín, guardas de vigilancia y personal de aseo, así como también, obstaculizar el ejercicio propio de sus funciones.

19. El ingreso a las plataformas de salida de acompañantes, sean estos cónyuges o compañera permanente, hijos (as), familiares de cualquier tipo o en general, terceras personas, sin el debido tiquete de viaje.

20. Fomentar el ingreso o salida de personal por lugares diferentes a las puertas definidas para las salas de abordaje y demás zonas operativas.

21. Utilizar las luces altas al interior de las instalaciones de las Terminales Medellín.

22. Utilizar pitos, bocinas o similares dentro de las áreas operativas de Terminales Medellín.

23. Transportar animales domésticos o domesticados sin tener en cuenta las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad de los pasajeros, de conformidad con la normatividad vigente aplicable a la materia.

24. Transportar pasajeros por fuera de la carrocería del vehículo y en el interior, por fuera de los asientos, excediendo su capacidad máxima de transporte, de acuerdo con el Decreto 1079 de 2015 o aquellos que los adicione, modifique o sustituya.

25. Evacuar los residuos de los sistemas sanitarios instalados en los vehículos, en sitios diferentes a las cámaras excretoras o permitir que se realicen derrame en los patios operativos.

26. Arrojar residuos sólidos (basuras) en sitios diferentes a los recipientes destinados para tal fin por Terminales Medellín.

27. Dejar llantas usadas en los patios operativos.

28. Modificar o realizar cualquier conducta de falsedad material o ideológica sobre la tasa de uso, tarjeta de operación, tecno mecánica, pólizas de seguros, planilla de viaje o cualquier documento solicitado por los funcionarios de Terminales Medellín.

29. Negarse a suministrar la información requerida por los funcionarios de Terminales Medellín o suministrarla de forma errada.

30. No acatar la señalización de las áreas operativas y las vías de circulación interna de Terminales Medellín.

31. Adelantar vehículos en movimiento o exceder el límite de velocidad máxima permitida de 20 Kilómetros por hora, dentro de las vías internas de Terminales Medellín.

32. Realizar necesidades fisiológicas en sitios diferentes a los baños públicos.

33. Abandonar el vehículo mientras descienden los pasajeros en la plataforma de llegada o permanecer en la plataforma una vez hayan descendido todos los pasajeros.

34. Causar daños a las barreras, cámaras operativas y de seguridad o a la infraestructura de Terminales Medellín tales como los puestos de control de ingreso, salida o llegada de vehículos, entre otros.

35. Dejar el vehículo en zonas demarcadas como prohibido estacionar.

36. Permanecer o parquear en la plataforma de ascenso o descenso de pasajeros y patios operativos, cuando esté ubicado otro vehículo en dicha plataforma; obstaculizando el normal flujo de salida.

37. Que el conductor, su ayudante o un pasajero amanezca al interior del vehículo cuando este se encuentre en los patios operativos.

38. Utilizar una (1) sola taquilla para la venta de tiquetes o explotación económica de dos o más empresas transportadoras así exista cierta relación entre las mismas.

39. Permanecer en las zonas operativas más del tiempo estipulado por Terminales Medellín con excepción de los casos estipulados en el presente manual.

40. Practicar actividades de pregoneo, reventa de tiquetes o servir de intermediario en compra y venta de pasajes por fuera de los lugares asignados por Termnales Medellin.

41. Las demás prohibiciones establecidas en la legislación nacional para la operación de los Terminales de Transporte Terrestre.

Artículo 23. Derechos de los conductores: Los conductores de vehículos asociados, vinculados o de propiedad de las empresas transportadoras, al utilizar las Terminales Medellín tendrán derecho a:

1. Permanecer exclusivamente en los patios operativos y salas de conductores de las Terminales Norte y Sur.
2. Disfrutar de los programas sociales y actividades lúdicas ofrecidas por Terminales Medellín.
3. Ser atendido con respeto y recibir información completa, suficiente, veraz y oportuna parte de los funcionarios y Contratistas de Terminales Medellín.
4. Interponer PQRSD y que los mismos le sean resueltos dentro de los términos legales.

Artículo 24. Derechos de los pasajeros: los usuarios pasajeros tendrán derecho a:

1. Viajar en vehículos adscritos a empresas de transporte público intermunicipal, interdepartamental e internacional, debidamente habilitados y/o autorizadas por el Ministerio de Transporte, con el cumplimiento de los requisitos de Ley para operar.
2. Disponer de salas de espera, salas de ascenso y salas de descenso en condiciones de seguridad, salubridad e higiene para su uso adecuado y disfrute.
3. Ser atendido con respeto y recibir información completa, suficiente, oportuna y veraz por parte de los funcionarios y contratistas de Terminales Medellín.
4. Interponer PQRSD y que los mismos le sean resueltos dentro de los términos legales.

Artículo 25. Deberes de los pasajeros: Son deberes de los usuarios pasajeros de Terminales Medellín los siguientes:

1. Adquirir el tiquete 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.
2. Transitar únicamente por las áreas destinadas para los usuarios pasajeros.
3. Respetar y acatar las instrucciones impartidas por el personal de vigilancia y por los funcionarios y contratistas de Terminales Medellín.

4. Informar ante las autoridades competentes cualquier actividad anormal o ilícita que detecte antes, durante y después del viaje.

Artículo 26. Prohibiciones a los usuarios pasajeros: Se prohíbe a los usuarios pasajeros:

1. Transportar materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos, sustancias estupefacientes, armas o cualquier objeto que ponga en riesgo la integridad de los demás pasajeros, ellos mismos o terceras personas.
2. Transportar animales domésticos o domesticados, sin tener en cuenta las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, de conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la materia.
3. Transportar flora o fauna silvestre o salvaje de cualquier tipo, calidad o naturaleza.
4. No darles el uso adecuado a las instalaciones físicas de Terminales Medellín.
5. Hacer uso de las instalaciones de Terminales Medellín en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias psicoactivas y, en general, de cualquier sustancia que afecte su capacidad mental.
6. Practicar actividades de pregoneo, revender o servir de intermediario en la compra y venta de pasajes.
7. Distribuir folletos, pegar panfletos, solicitar firmas de peticiones y recolectar dineros, sin previa autorización de la administración de Terminales Medellín.
8. Arrojar residuos en cualquier zona de las instalaciones de Terminales Medellín.
9. Hacer necesidades fisiológicas en lugares diferentes a los destinados para tal fin.
10. Correr y/o obstaculizar la circulación en las salas de espera, plataforma de ascenso y descenso de pasajeros.
11. Obstaculizar el funcionamiento de los equipos instalados, de los ascensores o impedir el cierre de puertas.
12. Ejercer o promover las ventas ambulantes en las salas de espera o plataformas de ascenso y descenso, sin previa autorización de la administración de Terminales Medellín.
13. Usar zonas operativas para estacionar vehículos o transitar en ellas sin el permiso de la administración de Terminales Medellín.
14. Agredir de palabra o de hecho a los funcionarios o contratistas de Terminales Medellín,

conductores y empleados de las empresas transportadoras u otros pasajeros.

CAPITULO IV

DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES EN REALACION CON EL MEDIO AMBIENTE DE LOS USUARIOS EN GENERAL SERVIDORES PUBLICOS, Y CONTRATISTAS DE TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

Artículo 27. Ámbito de Aplicación: Las siguientes normas serán aplicables a los usuarios de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y a las empresas transportadoras, empleados y conductores de estas, pasajeros, arrendatarios y transeúntes, así como, servidores públicos y contratistas de la entidad.

Artículo 28. Objeto: Definir e implementar el componente de la gestión ambiental dentro de las instalaciones Terminales de Transporte de Medellín S.A., con el fin de fomentar entre sus usuarios, servidores públicos y contratistas de la entidad, una responsabilidad ambiental en pro del desarrollo sostenible y la eco ciudad de la Medellín Futuro.

Artículo 29. Definiciones:

- **Aire:** El aire es una mezcla gaseosa compuesta de nitrógeno (N2), oxígeno (O2), Argón (Ar), dióxido de carbono (CO2) y de gases inertes, como el neón.
- **Almacenamiento:** Es la acción del usuario de colocar temporalmente los residuos sólidos en recipientes, depósitos contenedores retornables o desechables mientras se procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final.
- **Ambiente:** El entorno, incluyendo el agua, el aire y el suelo, y su interrelación, así como las relaciones entre estos elementos y cualquier organismo vivo.
- **Amenaza:** Peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural, de origen tecnológico o provocado por el hombre, que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos en las personas, los bienes, los

servicios y el medio ambiente. Técnicamente se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento con una cierta intensidad, en un sitio específico y en un periodo de tiempo determinado.

- **Área pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso
- **CAR:** Corporación Autónoma Regional.
- **Conservación:** Acción y efecto de mantener un ecosistema en un buen estado y gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantengan su potencialidad para satisfacer las necesidades de las generaciones futuras.
- **Contaminación:** Es la alteración del medio ambiente por sustancias o formas de energía puestas allí por la actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir con el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y/o la fauna, degradar la calidad del medio ambiente o afectar los recursos de la Nación o de los particulares.
- **Contaminación atmosférica:** Es el fenómeno de acumulación o de concentración de contaminantes en el aire.
- **Contaminantes:** Son fenómenos físicos, o sustancias, o elementos en estado sólido, líquido o gaseoso, causantes de efectos adversos en el medio ambiente, los recursos naturales renovables y la salud humana que, solos, o en combinación, o como productos de reacción, se emiten al aire como resultado de actividades humanas, de causas naturales, o de una combinación de éstas.
- **Envase:** Recipiente destinado a contener productos hasta su consumo final.
- **Emisión:** Es la descarga de una sustancia o elemento al aire, en estado sólido, líquido o gaseoso, o en alguna combinación de éstos, proveniente de una fuente fija o móvil.
- **Recolección:** Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio.
- **Residuos de Construcción y Demolición (RCD):** Residuos sólidos resultantes de las actividades de mantenimiento locativo o de otras actividades conexas, complementarias

o análogas, anteriormente conocidos como escombros.

- **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE):** Aparatos eléctricos y electrónicos dados de baja, así como sus componentes, consumibles, y subconjuntos que hagan parte del producto, tales como equipos de cómputo, periféricos, dispositivos de conexión, cosedoras eléctricas, secadores de manos, etc.
- **Residuo o desecho peligroso (RESPEL):** Es aquel que por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radiactivas o reactivas puedan causar riesgo a la salud humana o deteriorar la calidad ambiental hasta niveles que causen riesgo a la salud humana. También son residuos peligrosos aquellos que sin serlo en su forma original se transforman por procesos naturales en residuos peligrosos. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
- **Residuo sólido o desecho:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos aquellos provenientes del barrido de áreas públicas.
- **Residuo sólido aprovechable:** Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere, pero que es susceptible de incorporación a un proceso productivo.
- **Residuo sólido no aprovechable:** Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial, requieren tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición.
- **Separación en la fuente:** Es la clasificación de los residuos sólidos en el sitio donde se

generan para su posterior recuperación.

- **Sustancias peligrosas:** Son aquellas que, aisladas o en combinación con otras, por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radiactivas o reactivas, pueden causar daño a la salud humana, a los recursos naturales renovables o al medio ambiente.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.
- **Vertimiento líquido:** Cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o a un alcantarillado.

Artículo 30. Derechos ambientales: Son considerados derechos ambientales de las empresas transportadoras, usuarios, y demás partes interesadas de Terminales de Transporte de Medellín S.A., y los que se detallan a continuación:

1. Gozar de un ambiente sano y libre de contaminación.
2. Gozar de condiciones sanitarias adecuadas que protejan al medio ambiente y asegure el bienestar y la salud humana.
3. Disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, físicamente accesible y asequible para el uso personal.
4. Gozar de instalaciones y elementos adecuados para contribuir al sostenimiento de la gestión Ambiental de la entidad, tales como la adecuada separación de residuos sólidos.
5. Acceso a la Informacion Ambiental
6. Participación en la gestión Ambiental de la entidad.

Artículo 31. Deberes ambientales: Son considerados deberes ambientales de las empresas transportadoras, usuarios y demás partes interesadas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. todos los actos y actividades que las comprometen con el cuidado y protección del medio ambiente, y en especial los que se detallan a continuación:

1. Proteger los recursos naturales y velar por la conservación del ambiente.
2. Promover el uso racional del agua en todas las actividades propias de la Operación

3. Promover el uso racional de energía tanto en las áreas de servicio como en las áreas operativas.
4. Sucitar dentro de su personal y en el personal que hace uso de las diferentes áreas operativas y administrativas, la buena utilización de los recipientes para la recepción de residuos sólidos de acuerdo con los fines establecidos para cada uno de ellos según la normatividad vigente.
5. Promover y aplicar el manejo adecuado de los residuos ´solidos generados en la Operación de la entidad.
6. Crear conciencia de los diferentes efectos de la contaminación visual y orientar sus actividades en pro del control de dicha contaminación
7. Crear conciencia de los diferentes efectos de la contaminación auditiva y orientar sus actividades en pro de la prevención de dicha contaminación.
8. Realizar acciones que direccionen a controlar el ingreso, transporte, salida, comercialización y tráfico de especímenes de flora y fauna.
9. Prevenir cualquier acto que atente contra la Convivencia, protección y conservación del ambiente dentro de la terminal.
10. Hacer un uso adecuado de las cajas excretoras, encargadas de la recepción de las descargas de líquidos provenientes de los vehículos de las empresas transportadoras.
11. Realizar una adecuada disposición de residuos peligrosos si se generan dentro de las actividades económicas y de Operación.
12. Cumplir con las instrucciones direccionadas desde el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte referente al tema de trato y Bienestar animal con las mascotas y animales domésticos.
13. Cumplir con las disposiciones ambientales adoptadas por la terminal para sus áreas operativas y administrativas de acuerdo a las certificaciones obtenidas y al fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad.

Artículo 32. Prohibiciones ambientales: Son consideradas prohibiciones ambientales de las empresas transportadoras, usuarios, y demás partes interesadas de Terminales de Transporte de Medellín S.A los que se detallan a continuación:

1. Fumar en lugares prohibidos.
2. Transportar especies de flora y fauna silvestre, o sus productos o subproductos.
3. Transportar sustancias peligrosas: materiales inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos.
4. Ensuciar, dañar o hacer un uso indebido o abusivo de los bienes fiscales o de uso público o contrariar los reglamentos o manuales pertinentes.
5. La generación de olores contaminantes producidos por aguas residuales, residuos sólidos sanitarios, contaminación de los cuerpos de agua, satisfacción de necesidades fisiológicas, o cualquier otra actividad que genere contaminación por olores.
6. El lavado de vehículos de transporte terrestre.
7. Realizar las descargas de los baños sanitarios de los buses intermunicipales en los sumideros, parqueaderos, vías, plataformas de llegada, plataformas de salidas, puntos de control o cualquier otro lugar diferente a las cajas excretoras instaladas en los patios operativos de las instalaciones.
8. Arrojar residuos sólidos (basuras), escombros o residuos especiales como llantas en las zonas operativas, en sitios públicos o en sitios abiertos al público
9. Usar los recipientes o demás elementos dispuestos para depositar los residuos sólidos con fines distintos a los establecidos.
10. Abandonar o arrojar llantas y escombros en la zona operativa. El generador deberá encargarse de su disposición final en los sitios autorizados.
11. El uso irracional de la energía y conectar aparatos que consumen energía de las tomas Corrientes de las instalaciones de la entidad sin previo consentimiento de La Terminal.
12. Realizar la tala y poda de árboles y arbustos sin previa autorización de la autoridad ambiental.
13. Realizar cualquier actividad que provoque el deterioro de las zonas verdes y la afectación del estado fitosanitario del arbolado urbano.
14. El ingreso, transporte, salida, comercialización y tráfico de especímenes de flora y fauna. La Policía Ambiental y/o la Autoridad Ambiental competente será la encargada de incautar todas las especies que se identifiquen en las zonas operativas de las Terminales y de tomar las medidas correspondientes contra el infractor identificado.

15. El alistamiento de los vehículos.

16. Realizar quemas abiertas para tartar residuos sólidos, peligrosos y líquidos.

17. Presentar de manera inadecuada los residuos especiales como las llantas.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES, DEROGATORIAS Y VIGENCIA

Artículo 40. Remisión normativa: Las conductas, procedimientos, actividades y en general, los aspectos no regulados en el presente Manual Operativo se regirán por lo dispuesto en el Decreto 1079 de 2015; Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo; Código General del Proceso, Código de Comercio y demás normatividad aplicable a la materia.

Artículo 41. Vigencia y derogatoria: El presente Manual Operativo rige a partir de la fecha de su publicación en la página Web de la entidad: www.terminalesmedellin.com, y deja sin vigencia todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial, la resolución 2015050122 del 4 de junio de 2015 y las resoluciones 2021050193 del 01 de julio de 2021 y la 2021050248 del 30 de julio de 2021.

Dada en Medellín, a los _____ del mes de_____del año 2022

Medellin. 21/02/2022 13:10:49
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDE
RAD: 2022050069
OPATINO

Publíquese, comuníquese y cúmplase

Richard A. Serna

RICHARD ALBERTO SERNA MAYA
Gerente General
Terminales de Transporte de Medellín

Proyectó: Edgar Correa López/ Coordinador Operativo	
Reviso: Carlos Mario Patiño González / Asesor Gerencia	
Reviso: Luis F Villanueva / Manuel Echavarria/Abogados Especializados	
Aprobó: Patricia Giraldo González / Subgerente Financiero y Comercial	
Aprobó: Gustavo H. Cortes Valestt / Subgerente Técnico y Operativo	
Aprobó: Eliana Sepulveda/Subgerente de Planeación y Secretaria General (E)	