

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 matrícula 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 párrafo 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 proferieron 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 registrarán 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 transportadora 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.

4

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 y 315 del 6 de febrero de 2013, el Concepto del Ministerio de Transporte MT N° 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

N

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 velarán 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 específicas 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 suplente 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 virtud 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 virtud 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

15

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. actuarán 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., velarán 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:

15

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.

N

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 autorizará 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)

ψ

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. Termina 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 transportadora.

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 capítulo 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 tránsito 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 transporte: 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

h

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

N

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 Terminales Medellín.
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 análogos, 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 Información 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 MEDELLIN
RAD: 2022050069
OPATINO

Publíquese, comuníquese y cúmplase

RICHARD ALBERTO SERNA MAYA
Gerente General
Terminales de Transporte de Medellín

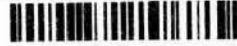
Proyectó: Edgar Correa López/ Coordinador Operativo	
Revisó: Carlos Mario Patiño González / Asesor Gerencia	
Revisó: Luis F Villanueva / Manuel Echavarría/Abogados Especializados	
Aprobó: Patricia Giraldo González / Subgerente Financiero y Comercial	
Aprobó: Gustavo H. Cortes Valesst / Subgerente Técnico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



MEDELLIN, 2023/02/28 3:16:33
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN
S.A.

Radicado No. 2023050088

Recibió: OMER GIOVANNI PATIÑO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

RESOLUCIÓN No. _____

"POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN 2022050069 DEL 21 DE FEBRERO DE 2022 POR MEDIO DE LA CUAL SE COMPILA EL MANUAL OPERATIVO PARA TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A."

El Gerente General de Terminales de Transportes de Medellín S.A. en ejercicio de sus facultades Legales y Estatutarias y, en especial, las conferidas por la Ley 336 de 1996, Ley 105 de 1993 y Decreto 1079 de 2015 del Ministerio de Transporte "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte" y,

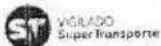
CONSIDERANDO:

Que Terminales de Transporte de Medellín S.A. es una empresa mixta con personería jurídica, constituida por escritura pública No. 1693 de la Notaria 10ª de Medellín del 13 julio de 1977.

Que Terminales de Transporte de Medellín S.A., como Terminal de transporte terrestre está obligada a proporcionar a los usuarios del transporte intermunicipal e interdepartamental instalaciones físicas en condiciones de comodidad y seguridad, permitiendo la operación de las llegadas y salidas de vehículos públicos a la ciudad, contribuyendo al ordenamiento territorial.

Que el Decreto 2762 de 2001, en el numeral 5, del artículo 13, de su capítulo V, compilado a partir del artículo 2.2.1.4.10.4.1. del Decreto 1079 de 2015, establece como una obligación de las empresas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física, la distribución y asignación de sus áreas operativas.

Que en la aplicación de la Resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022 por medio del cual se compila el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín S.A. se han evidenciado la existencia de yerros gramaticales y referencias normativas, los cuales es procedente corregir.



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 550 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
Nº. 850.910.291-1
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Que la Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 consagra las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Que esta misma normativa reclama la necesidad del protocolo de accesibilidad como una forma de inclusión social, mediante *"un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad"*.

Que la Resolución 2491 del 26 de julio de 2022 expedida por la Superintendencia de Transporte estable *"que el acceso al transporte público además de constituirse en un servicio público conlleva necesariamente la puesta en servicio de su infraestructura y talento humano en el transporte terrestre, aéreo y acuático en igualdad de condiciones para todos quienes hagan uso de esta en el país"*. Y *"Que, de acuerdo con ello, a las personas con discapacidad se les deberá garantizar el acceso en igualdad de condiciones al servicio público de transporte, esto con el objetivo de fomentar el derecho a la accesibilidad en pro de la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad."*

Que la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-304-17 *"El derecho a la accesibilidad física como una garantía del derecho a la libre locomoción y el deber de solidaridad (...) "Esta Corporación ha considerado en su jurisprudencia que el derecho a la libre locomoción consagrado en el artículo 24 Superior, se deriva del derecho a la libertad inherente a la condición humana, "cuyo sentido más elemental radica en la posibilidad de transitar o desplazarse de un lugar a otro dentro del territorio del propio país, especialmente si se trata de las vías y los espacios públicos" Al ser un derecho que supone la independencia física de los individuos, tiene una especial importancia, pues permite el ejercicio de otros derechos y garantías constitucionales, como la educación, el trabajo, la salud, el libre desarrollo de la personalidad y la autonomía como expresión humana. Frente a las personas en situación de discapacidad, se han reconocido los importantes efectos que puede generar el ambiente físico en su inclusión o exclusión social, pues "a través de la posibilidad de acceder a diversos espacios físicos, el individuo puede autónomamente elegir y trazar su plan de vida y desarrollarse libremente como persona y ciudadano"*.

Que conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.11.1. del Decreto 1079 de 2015, la tarjeta de operación se constituye como un documento de transporte, necesario para la prestación del servicio de transporte terrestre automotor por carretera.



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
Nit: 890.919.291-1
Medellín - Colombia

Que para la expedición de la Tasa de Uso en Terminales de Transporte Medellín S.A. se requiere la presentación del documento original de la tarjeta de operación.

Que la Circular MT No. 20224000587281 del 25 de mayo de 2022, expedida por el Ministerio de Transporte, manifiesta que *"Se entenderá cumplida la obligación de portar la Tarjeta de Operación, para las modalidades del asunto, cuando la persona presente al agente de tránsito el documento en físico, o presente el mensaje de datos derivado de la consulta en línea y en tiempo real en el Registro Nacional Único de Tránsito – RUNT.*

Que como consecuencia de lo anterior se requiere modificar el manual Operativo de Terminales de Transporte Medellín S.A., permitiendo la presentación de la Tarjeta de Operación mediante cualquier medio físico válido o mensaje de datos derivado de la consulta en línea y en tiempo real en el RUNT.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Excluir del artículo 4 de la Resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022 por medio del cual se compila el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín S.A. – Fundamentos Legales-, la referencia normativa a la Ley 1609 de 2002. En consecuencia, el artículo 4 quedará de la siguiente manera:

"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 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 y 315 del 6 de febrero de 2013, el Concepto del Ministerio de Transporte MT N° 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."

ARTICULO SEGUNDO: Modificar el inciso 2 del numeral 2 del artículo 14 de la Resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022 por medio del cual se compila el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín S.A., el cual establece las

condiciones para la compra de tasa de uso y la salida para viaje, en consecuencia quedará de la siguiente manera:

“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: (...)

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

El conductor deberá presentar la correspondiente tarjeta de operación del vehículo por cualquier medio físico válido o mensaje de datos derivado de la consulta en línea y en tiempo real en el RUNT, la cual debe estar vigente 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.”

ARTICULO TERCERO: Modificar la primera viñeta del literal A del numeral 3 del artículo 14 del Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín, el cual establece las condiciones para la compra de tasa de uso y la salida para viaje, de la siguiente manera:

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 vigente, exhibida por cualquier medio físico válido o mensaje de datos derivado de la consulta en línea y en tiempo real en el RUNT expedida por el Ministerio de Transportes.*

ARTICULO CUARTO: Modificar los literales literal B y K del numeral 8 del artículo 18 de la Resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022 por medio del cual se compila el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín, el cual fija las obligaciones de las partes en el contrato de arrendamiento, de la siguiente manera:

“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: (...)

- 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 de manera excepcional y temporal por los servidores autorizados por Terminales Medellín, quienes serán los encargados de reasignar las plataformas de ascenso y descenso de pasajeros, áreas operativas, taquillas, puertas de despachos, de acuerdo con las circunstancias y necesidades del momento.
- K. Permitir el uso, goce, disfrute, explotación económica de las taquillas por las empresas de transporte y conforme con lo pactado en el contrato de arrendamiento con estas.

ARTICULO QUINTO: Modificar el numeral 7 del artículo 21 de la Resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022 por medio del cual se compila el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín, el cual fija los Deberes de las empresas Transportadoras y sus mediatizadoras, de la siguiente manera:

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

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 las empresas que representan. Los tiquetes de viaje deben estar acordes a las exigencias técnicas solicitadas por Terminales Medellín.

ARTICULO SEXTO: Incorporar al Manual Operativo de Terminales Medellín S.A. el Protocolo de Accesibilidad, adjunto a la presente resolución.

ARTICULO SEPTIMO: Modificar la numeración de los artículos 40 y 41 del capítulo V del Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín, los cuales quedarán así:

“Artículo 33. 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.”



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

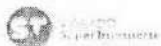
"Artículo 34. Vigencia y derogatoria: El presente Manual Operativo rige a partir de la fecha de su publicación en la página Web de la entidad: www.terminalesmedellin.com, y deja sin vigencia todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial, la resolución 2015050122 del 4 de junio de 2015"

ARTICULO OCTAVO: Las demás disposiciones de la Resolución N° 2022050069 del 21 de febrero de 2022 continúan vigentes.

Publíquese, comuníquese y cúmplase

Richard A. Serna
RICHARD ALBERTO SERNA MAYA
Gerente General
Terminales de Transporte de Medellín S.A.

Proyectó: Andrés Felipe Nagles Caicedo / Abogado Externo	<i>[Signature]</i>
Revisó: Edgar Correa López	<i>[Signature]</i>
Revisó: Manuel Antonio Echavarría Quiroz – Abogado Especializado/Secretaría General	<i>[Signature]</i>
Revisó: Carlos Mario Patiño – Asesor Gerencia	<i>[Signature]</i>
Aprobó: Gustavo H. Cortes Vales II / Subgerente Técnico y Operativo	<i>[Signature]</i>
Aprobó: Luz Amelia Barrios Valencia – Secretaría General	<i>[Signature]</i>



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellín - Colombia

MANUAL OPERATIVO
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A.

ANEXO 1

Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 1 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	Pág. 2
MARCO CONCEPTUAL.....	Pág. 3
MARCO NORMATIVO.....	Pág. 7
DESARROLLO DE LA GUÍA	Pág. 9
CATEGORIAS DE DISCAPACIDAD.....	Pág. 10
ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE	Pág. 17
TERMINALES ESPACIO INCLUYENTE	Pág. 24
CIBERGRAFÍA DE REFERENCIA.....	Pág. 30
CONTROL DE CAMBIOS	Pág. 31



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 2 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

INTRODUCCIÓN

En el mundo hay más de 1000 millones de personas con discapacidad, lo que supone alrededor de un 15% de la población mundial. La prevalencia de las discapacidades va en aumento debido al envejecimiento de las poblaciones y al incremento mundial de las enfermedades crónicas, y es más elevada en los países de ingresos bajos que en los de ingresos altos y afecta de forma desproporcionada a las mujeres, las personas de edad y los pobres.

Estas personas afrontan obstáculos generalizados para acceder a los diferentes servicios, muchos de los obstáculos existentes para ellos pueden evitarse, y también es posible superar los inconvenientes que vienen asociados a la discapacidad.

Actualmente, la participación social de las personas con discapacidad ha tenido un impulso significativo que se ha traducido en una mayor presencia y visibilidad en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural. De igual manera, se ha venido evidenciando una gran transformación de los estereotipos que limitaban el acceso de estos individuos a las diferentes actividades de la cotidianidad, para los cuales se ha permitido alcanzar grandes avances en cuanto a la comunicación, el lenguaje, inclusión social, empleo y educación, entre otros aspectos y lo que se persigue cada día es tratar de eliminar aquellas barreras aun invisibles, pero presentes en nuestra sociedad.

Es por ello que, para Terminales de Transporte de Medellín, es de suma importancia trabajar en la construcción de una “Guía de orientación para el abordaje de las personas con diversidad funcional” que brinde las herramientas para que nuestros colaboradores brinden una atención humanizada, accesible, con igualdad de derechos y centrada en el ser a todas las personas con algún grado de discapacidad que a diario circulan por nuestras instalaciones.

Esta Guía, pretende servir de manual para todo el personal de Terminales y de la mano con la logística, la señalización y las mejoras de infraestructura contribuir a una mejor calidad de vida de esta población.

La presente guía se ha desarrollado teniendo en cuenta “El Plan de Acción Mundial de las OMS sobre discapacidad 2014-2021” donde se adoptó una resolución que impulso una mejor salud para todas las personas con discapacidad, donde sumados los esfuerzos de la OMS y los gobiernos, se permita mejorar la calidad de vida de mil millones de personas con discapacidad de todo el mundo.



MARCO CONCEPTUAL

Cuando hablamos de discapacidad, se hace necesario tener en cuenta que todas las personas somos diferentes, poseemos características físicas, psicológicas y emocionales que nos hacen únicos e irrepetibles, que hay personas con discapacidades, pero que no pueden englobarse en una sola clasificación, por lo que es necesario tener conocimiento acerca de sus deficiencias, sus manifestaciones clínicas según las patologías y aquellas características sensoriales, físicas, cognitivas o psicológicas para poder abordarlos de una mejor manera, a continuación se enuncian algunos conceptos teniendo como base definiciones propuestas por la Organización Mundial de la Salud (OMS 1980-1981):

1. **Deficiencia:** Toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. La deficiencia supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria. De este modo se puede hablar de:

Deficiencias físicas: Las que afectan a personas con problemas como amputaciones, pérdidas de movilidad, parálisis.

Deficiencias sensoriales: Afectan a personas con problemas de visión, audición o lenguaje.

Deficiencias psíquicas: Afectan a personas con enfermedades o trastornos mentales.

Deficiencias de relación: Referidas a quienes por causas diversas presentan conductas que dificultan la convivencia.

2. **Discapacidad:** El término "discapacidad" significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. (Ley 762 de 2002)
3. **Minusvalía:** Toda situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un papel que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales). Pueden ser de muchos tipos como:



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 4 de 32
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

De orientación: Requieren que alguna persona les oriente o les guíe en un espacio físico determinado (ubicación espacial o infraestructura).

De independencia física: dependen de otra persona para llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana

De movilidad: no pueden salir o necesitan ayuda para hacerlo.

De ocupación: no pueden estudiar o trabajar en las condiciones propias de su edad, sexo o cultura.

De integración social: están incapacitados para relacionarse fuera del entorno familiar.

- 4. Diversidad funcional:** Posteriormente, se planteó una clasificación que trajo modificaciones trascendentales intentado reflejar el deseo de sustituir la perspectiva negativa de las deficiencias, discapacidades y minusvalías por una visión más neutral de la estructura y de la función, considerando las perspectivas positivas de las actividades y de la participación, esta fue la " Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud CIF " (OMS-OPS) adoptada por un gran número de países a nivel mundial. Después de estos conceptos, hacia el año 2005, se planteó sustituir el término de "personas con discapacidad" por "personas con diversidad funcional", propuesto por el foro **de vida independiente y diversidad**, ya que, según la semántica, se considera que "discapacidad", "minusvalía", "invalidéz", etc., transmite una connotación negativa, de desprecio o de poco respeto. La motivación de los promotores de este término no es estética o por corrección lingüística, sino que tiene como objetivo igualar en derechos a las personas con diversidad funcional, conscientes de que el lenguaje utilizado cotidianamente, de forma aparentemente inocente, perpetúa la ideología y los valores dominantes en la sociedad, en este caso claramente negativos.
- 5. Barrera:** Barreras Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. (Ley 1618 de 2013) Estas pueden ser: Actitudinales, comunicativas y físicas.
- 6. Acceso y accesibilidad:** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 5 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. (Ley 1618 de 2013)

7. **Ajustes razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (Ley 1346 de 2009)
8. **Braille:** es un sistema de lectura y escritura táctil. (Resolución 1904 de 2017)1 Se conoce como Braille o Sistema Braille a un sistema de lectura y escritura pensado para personas no videntes, basado en el sentido del tacto. Fue creado a mediados del siglo XIX por Louis Braille.
9. **Comunicación:** Incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. (Ley 1346 de 2009)
10. **Diseño universal:** Se entiende como el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Resolución 1904 de 2017)
11. **Entorno físico accesible:** La Convención declara que deben adoptarse medidas para eliminar los obstáculos y barreras que obstaculizan las instalaciones internas y externas, entre ellas las escuelas, los centros médicos y los lugares de trabajo.
12. **Accesibilidad:** Se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. (Ley 361 de 19



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 6 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

13. **Lengua de señas colombiana:** Hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con discapacidad auditiva colombiana. (Resolución 1904 de 2017)
14. **Lenguaje:** Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. (Ley 1346 de 2009)
15. **Movilidad reducida:** Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales. (Ley 1287 de 2009)
16. **Humanización:** Hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales.



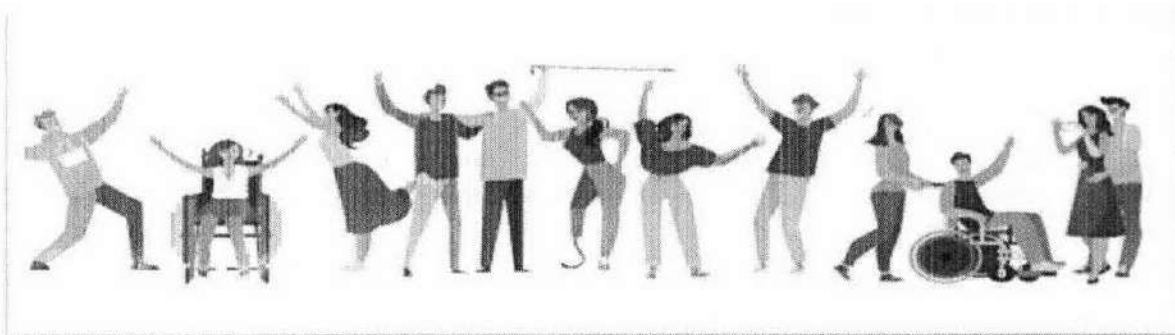
Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 7 de 32
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

MARCO NORMATIVO

1. **Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad**, de la Organización de Estados Americanos OEA. Aprobada mediante la Ley 762 del 31 de Julio de 2002. Declarada exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-401 de 2003.
2. **Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, de la Organización de las Naciones Unidas ONU**, fue aprobada mediante la ley 1346 de 2009, declarada exequible por la Honorable Corte Constitucional, mediante la Sentencia C-293 del 22 de Abril de 2010.
3. **Constitución Política de Colombia 1991**: Se expresan una serie de artículos que hace mención expresa a la protección, atención, apoyo e integración social de las personas con discapacidad. (Art. 13, 47, 54, 68, 25, 48, 49, 52, 67, 70, 366).
4. **Ley 100 de 1993: SGSSS** – El cual tiene como objetivo garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para garantizar la calidad de vida de los individuos de acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que los afecten. (Derecho a la Vida-derecho a la salud).
5. **Ley 361 de 1997**: (Ley de discapacidad) “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan disposiciones”
6. **Decreto Nacional 1538 de 2005**: que reglamenta la Ley 361 de 1997
7. **Ley 1287 de 2009**: la cual se adiciona a la ley 361 de 1997.
8. **Plan de atención a las personas con discapacidad 1999-2002**: Cuyo objetivo es “Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, así como atendiendo el fortalecimiento y ampliación de los servicios existentes, facilitando su acceso, calidad y cobertura”

9. **Decreto 1660 de 2003:** "Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad".
10. **Ley 1436 de 2009:** Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
11. **Ley estatutaria 1618 de 2013:** "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"





Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 9 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

DESARROLLO DE LA GUÍA

Objeto: La presente Guía tiene como objeto servir de referente para que los funcionarios de Terminales de Transporte de Medellín que son el primer contacto para los usuarios con discapacidad/diversidad funcional (Auditiva, física, intelectual, visual, sordoceguera, psicosocial, múltiple. Resolución 113 del 2020 MINSALUD y personas de talla baja Ley 1275 de 2009) brinden una atención integral, humanizada y enfocada en las necesidades individuales de cada usuario.

Personal de primer contacto: Es el personal que identifica las necesidades de los usuarios, activan el llamado o sirven de Guías de acompañamiento para el acceso a los servicios de Terminales de transporte de Medellín.

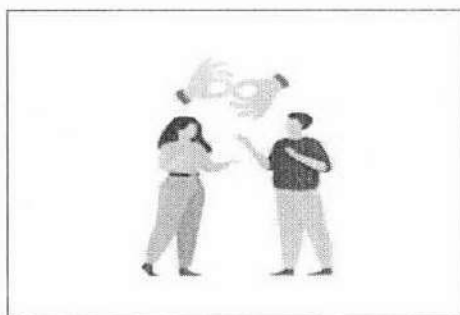
Para la presente Guía se mencionan 8 discapacidades, para las cuales se capacitará a las personas de Primer contacto para que puedan conocer sus funciones durante el abordaje de estos usuarios, los cuales deben ser guiados de forma integral y humanizada en nuestras instalaciones. **Se encuentran incluidos:**

- ✓ Personal de información
- ✓ Personal Operativo de Terminales Medellín
- ✓ Personal de Enfermería
- ✓ Personal de Vigilancia
- ✓ Personal de servicios generales
- ✓ Equipajeros

CATEGORIAS DE DISCAPACIDAD

La información de esta sección es tomada de la "**Resolución 113 de 2020**", expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se dictan las disposiciones en relación con la caracterización de personas con Discapacidad. Según la normatividad abordada, se relacionan 7 Discapacidades. Además, para Terminales de Transporte Medellín se aborda como Población con necesidades especiales a las personas de Talla baja como se estipula en la **Ley 1275 de 2009** "Política Pública para personas de talla baja".

1. Discapacidad auditiva:



- En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).
- Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto

y las sufijales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

2. Discapacidad física:



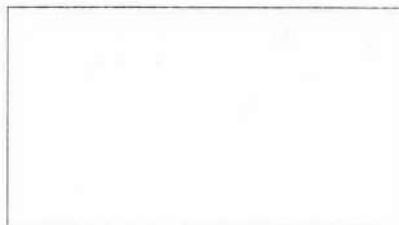
- En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).
- Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

3. Discapacidad intelectual:



- Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).
- Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

4. Discapacidad visual:





- En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras.
- Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

5. Discapacidad sordoceguera:

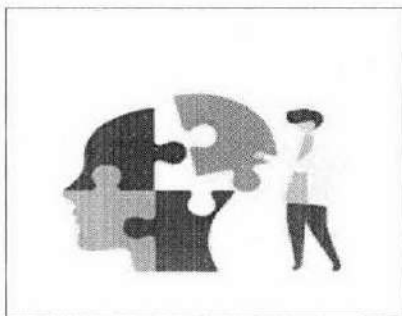


- La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las

personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

- Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

6. Discapacidad psicosocial:



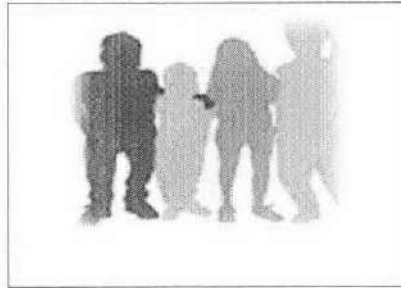
- Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.
- Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo a sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

7. Discapacidad múltiple



- Se define como persona con discapacidad múltiple aquella que presenta una combinación de dos o más discapacidades asociadas, ya sea sensorial, física, intelectual y/o mental con necesidades de apoyos y ajustes razonables generalizados y significativos en diferentes áreas de las habilidades adaptativas y del desarrollo, por lo que requieren de una metodología de trabajo, actividades y procesos de acuerdo a sus características y de un abordaje educativo que respete sus condiciones para poder acceder al conocimiento y a una vida autónoma.
- En la mayoría de los casos presentan retrasos generalizados en su desarrollo psicomotor, lo que ocasiona dificultades para el desplazamiento y en ocasiones para la movilidad.
- Pueden tener un rango variable, dependiendo de la edad, así como de la combinación y severidad de sus discapacidades. Hablar de discapacidad múltiple no solamente es sumar los tipos de discapacidad que puede tener una persona, sino es la interacción que tienen juntas. Es importante entender las dificultades reales a las que se enfrentan las personas con discapacidad múltiple. Las personas con discapacidad múltiple han sido uno de los grupos más discriminados. Más allá de sus múltiples discapacidades, tienen las mismas necesidades básicas que cualquier otra persona: amor, seguridad, estímulos, oportunidad de aprender cosas del mundo que le rodea y desarrollar al máximo sus capacidades.

8. Personas de talla baja:



- El enanismo se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza. La acondroplasia es la causa más común de enanismo. El término acondroplasia significa "sin formación cartilaginosa".
- El "enano" no es propiamente un ser discapacitado físico, lo que lo hace ser discapacitado es el entorno que lo rodea, al no alcanzar una determinada estatura, un determinado requisito, porque en la mayoría de los hombres de Talla baja tienen libertad física de movimiento, y su capacidad intelectual es normal. La gente que padece algún tipo de enanismo (talla baja) se hace discapacitado por las barreras arquitectónicas, por el entorno que no está de acuerdo con él.



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 17 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

ORIENTACIONES PRÁCTICAS PARA EL ABORDAJE DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD/DIVERSIDAD FUNCIONAL EN TERMINALES MEDELLIN

Recomendaciones generales:

- Siempre pregunte si la persona necesita ayuda. Si le dicen que sí no asuma que sabe que es lo que necesita, pregunte no suponga. Preste mucha atención a las instrucciones y sígalas cuidadosamente. Recuerde que puede ser irrespetuoso y hasta peligroso forzar la aceptación de ayuda. Las dos preguntas básicas son: **¿Te puedo ayudar? Y ¿Cómo te puedo ayudar?**
- Hable directamente con la persona, reconozca su presencia, no se dirija al acompañante (si lo tiene) el contacto directo es importante.
- Nunca pregunte acerca de la discapacidad. Si la persona desea que lo sepa se lo dirá, concéntrese en ayudar a sus necesidades.
- Evite la sobreprotección, trate en lo posible permitirle su auto dependencia y de fortalecer su autocuidado.
- No generalizar, el comportamiento de una persona con diversidad funcional, no tiene por qué ser igual a la de otra.
- Actúe con naturalidad. Recuerde que discapacidad de no es sinónimo de falta de inteligencia o madurez. Utilice el lenguaje que usa con cualquier usuario, sólo evite palabras que sean discriminatorias (por ejemplo: minusválido, retardado, enfermito, etc.).
- Su lenguaje debe ser sencillo. Nunca levante la voz a menos que se lo pidan, cuando no le entienden debe repetir lo dicho utilizando otras palabras o indicaciones, no muestre actitudes de desagrado.

Desde Terminales Medellín, pretendemos brindar una atención humanizada e integral para todos los nuestros usuarios, por eso con el fin de mejorar nuestro servicio se desarrolla la presente guía que contiene las pautas generales aplicables para abordar a las personas con diferentes tipos de diversidad funcional /discapacidades.

A continuación, se enuncian unas recomendaciones específicas de como interactuar para garantizar un trato adecuado según cada tipo de diversidad funcional:



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 18 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

1. Discapacidad auditiva:

- Para llamar su atención es suficiente con un par de leves golpes en el brazo o el hombro.
- No le hables nunca sin que te esté mirando.
- Sitúate en un lugar donde te puedan ver con claridad: háblales de cerca, de frente, a su altura y con el rostro suficientemente iluminado.
- El audifono, no proporciona una audición completa, por tanto la persona que lo lleva se seguirá apoyando en la lectura labial para comprendernos.
- Habla con voz y con naturalidad, ni muy deprisa ni muy despacio, se debe vocalizar bien sin exagerar ni gritar, se puede ayudar con gestos naturales y/o del uso de escritura si es necesario (puede preguntarle con señas si sabe escribir)
- Mantener la zona de la boca libre de "obstáculos": bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que dificulten la vocalización.
- Si no te entiende, repite el mensaje o constrúyelo de otra forma más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.
- Cuando te hable no trates de aparentar que le has entendido si no es así.
- Si es necesario pídele que te repita. Ten en cuenta que el ritmo y la pronunciación no son los acostumbrados.
- Apoyarse de los espacios físicos señalizados.
- Si, además, son personas sordas usuarias de la lengua de los signos, utilízala directamente si la conoces o bien cuenta con la presencia de un profesional para la interpretación.
- En caso de entregar algún documento o impreso, cerciérate de su comprensión. Algunas personas sordas pueden presentar dificultades de lectoescritura.
- «Desterrar del lenguaje el término "sordomudo", la no utilización del habla no implica afectación de la misma.

2. Discapacidad física:

- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza bastón o muletas, ajustemos nuestro paso al suyo. No apresurarlo y evitar empujones.
- Si presentan dificultad para llevar peso mientras caminan o mientras suben y bajan escaleras, preguntarles si necesitan ayuda o para llevar el equipaje o cualquier otro peso.



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 19 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

- No usar NUNCA las áreas como: parqueaderos, baños u espacios para minusválidos.
- «Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Preguntar siempre, antes de coger la silla de ruedas, si la persona con discapacidad necesita ayuda; y qué tipo de ayuda. La persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará de cómo maniobrar.
- Ofrece tu ayuda para transportar o alcanzar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras, etc.
- Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla de ruedas, no empujarla demasiado deprisa, ni girarla bruscamente.
- Atravesar con ella por zonas de señalización de tráfico.
- Colocar la silla correctamente, bloqueando siempre los frenos.
- No levantar la silla por los brazos, seria causa de accidente si se nos quedan en la mano.
- En terreno desigual inclinar la silla sobre las ruedas grandes, para evitar caídas.
- Para franquear un escalón, inclinar la silla hacia atrás hasta que se encuentre en equilibrio. Bajar y subir el peldaño perpendicularmente a él.
- Si hay que trasladar a la persona de la silla, se frena ésta y se levanta el reposapiés, se pasa el brazo alrededor de su cintura y el otro bajo los muslos, cerca de sus rodillas, se coloca un brazo de la persona con discapacidad alrededor de nuestro cuerpo, y se la levanta.
- En caso que la persona utilice muletas, bastones o andador tener en cuenta que los mismos cumplen una función de apoyo, sostén y equilibrio, es recomendable dejar estos elementos siempre cerca de la persona.
- Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, caminador, teclados especiales, etc.), preguntémosle cómo ayudarla.

3. Discapacidad intelectual:

- Tratar a la persona de forma natural, de acuerdo a su edad, pero adaptándonos a su capacidad. No te sientas intimidado por los movimientos, sonidos o expresiones que lleve a cabo una persona con discapacidad intelectual.
- Se recomienda utilizar un lenguaje sencillo, concreto y claro, asegurándose de que la persona nos ha comprendido. Es recomendable una conversación



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 20 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

natural y llanos en nuestra manera de hablar a una persona con dificultades de comprensión.

- En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. ES importante ser paciente, flexible y mostrar siempre apoyo. Verificar que la persona haya comprendido lo que se le ha indicado.
- «Procurar prestar atención a sus respuestas, para que se pueda adaptar la comunicación si fuera necesario.
- En todo momento hay que procurar evitar prejuicios y/o sobreprotección, que impidan o dificulten una adecuada relación. Es importante ayudar solo en lo necesario, dejando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades, no hay que realizar las tareas que sobreprotejan a la persona.
- Respetar su intimidad sobre su enfermedad.
- Individualizar el trato y adaptarlo a las necesidades que cada persona tiene, como ser único e irrepetible que es.
- Centrarse en las capacidades y no en las limitaciones.
- Identificar con que acompañante se encuentra la persona, para tratar de identificar oportunamente su exposición a situaciones inseguras.
- Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultad para adaptarse a los cambios, ya que éstos les provocan inseguridad. Es recomendable comentarle los cambios antes de que ocurran.

4. Discapacidad visual:

- Saludar, en el caso de que él no nos extienda su mano se la cogeremos para hacerle saber que queremos saludarla. Siempre que sea nuestro primer contacto con la persona debemos presentarnos indicándole, siempre que proceda, quién somos y qué hacemos.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a él/ella.
- No debemos elevar el tono de voz y tampoco debe darnos reparo usar palabras como: ver, mirar, ciego..., lo que no debemos es gesticular sustituyendo el lenguaje oral. Si por algún motivo nos tenemos que marchar avisaremos, lo mismo que cuando regresemos.
- Al acompañar a una persona con discapacidad visual se debe ofrecer nuestro brazo, no tomar el suyo, y caminar medio paso delante de ella, advirtámosla de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- Ser precisos y específicos en el mensaje.: Hablar en un tono normal, despacio y claro, no debemos acompañar las indicaciones con gestos que no se pueden ver y con palabras sin referencias concretas, como "aquí" o



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 21 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

“allí”. Debemos pues ofrecer más detalles con información relativa a su situación espacial para que resulte más fácil su localización, como, por ejemplo: “a la derecha de la mesa”, “a tu derecha” ... otra opción es conducir su mano hacia el objeto.

- Al llegar a un sitio nuevo puede ser aconsejable acompañar y describir el espacio en el que se encuentra, describiendo el área.
- Para sentarse es importante señalarle a la persona donde debe sentarse, si se trata de una silla colocaremos su mano en el respaldo y le indicaremos que la tiene delante.
- Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas y objetos fuera de su sitio. Informa a la persona ante cualquier cambio que se realice y no ausentarse sin avisar.
- Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer la autonomía: buena iluminación, contraste, etc.
- No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta ampliada, herramientas informáticas, etc., cada uno adaptado a sus necesidades.

5. Discapacidad sordoceguera:

- Lo primero que debemos hacer siempre es darle a conocer nuestra presencia tocándole suavemente en el hombro o en el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, esperaremos hasta que pueda atendernos. Si conserva algo de resto visual, trataremos de colocarnos dentro de su campo de visión.
- El siguiente paso será identificarnos, decirle quiénes somos, deletreando nuestro nombre y por el cual nos conoce. No es conveniente jugar a las adivinanzas. Aunque nos conozca, debemos comunicarle quiénes somos para evitarle confusiones.
- Si utiliza un audífono porque puede entendernos a través de él, nos dirigiremos a él de manera clara y directa, siempre vocalizando bien. En estos casos conviene evitar los lugares ruidosos para desarrollar una conversación con él.
- Si lo que conserva es algo de resto visual, trataremos de no salirnos de los límites de su campo de visión. Quizá pueda entendernos a través del labio lectura o utilizando otros recursos, como la Lengua de Signos. Si no conocemos otro método, dirijámonos a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y, a ser posible, en tinta negra para que el



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 22 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.

- Elijamos el sistema más adecuado. Nuestro interlocutor nos indicará cuál es el que prefiere o el que conoce mejor. Aprendamos el dactilológico (lenguaje de señas), es fácil para nosotros y muchas personas con sordoceguera lo conocen y pueden comunicarse, aunque sea de manera elemental a través de él.
- Puede que al principio nos encontremos con ciertas dificultades en el desarrollo del proceso comunicativo. Es necesario que ambos tengamos paciencia. La eficacia en la comunicación aumentará con la práctica, según nos vayamos familiarizando con el sistema elegido.
- Cuando nos encontremos con una persona sordociega conocida, saludémosla directamente, aunque vaya acompañada. Así se percatará de nuestra presencia y estará encantada de correspondernos.
- Podemos serle útiles actuando como intérpretes frente a otras personas. Lo más difícil para él en estas ocasiones será saber cuándo es el momento adecuado para hablar. Indiquémoselo.
- No debemos olvidar nunca despedirnos. Si tenemos que ausentarnos un momento, se lo diremos y le dejaremos mientras tanto en un lugar cómodo y seguro. No es aconsejable dejarle solo en un sitio desconocido.
- Al caminar con él, la forma correcta de llevarle es dejar que coja nuestro brazo; por lo general, lo hará por encima del codo. Así podrá seguir mejor nuestros movimientos. Nunca debemos intentar llevarle delante de nosotros. Le transmitiremos los signos convenidos para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etcétera.
- Mientras vayamos con él, es conveniente ir contando dónde nos encontramos y qué sucede a nuestro alrededor. Si vemos algo que nos parece interesante y que puede tocar, no debemos dudar en mostrárselo.
- Por último, recordemos siempre que, al comunicarnos con una persona con sordoceguera, lo único que estamos haciendo es hablar con ella. Olvidemos prejuicios y miradas ajenas.

Técnica del guía: Para asistir su desplazamiento utilizaremos la técnica del guía: al aproximarnos a una escalera le indicaremos si es de subida o bajada, en los medios de transporte le indicaremos dónde se encuentra la puerta de entrada y la barra dónde debe sujetarse. Primero la persona ciega localiza el codo de la persona vidente y coloca la mano en la zona interna del brazo, por encima de él. El guía debe ir medio paso por delante y así el ciego notará cualquier cambio en la marcha. Debemos evitar en todo momento movimientos bruscos.



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 23 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

6. Discapacidad Psicosocial:

- Siempre acércate de manera franca y respetuosa.
- Sé natural y sencillo.
- Limitate a ayudar en lo necesario. Permite que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Demuestra interés y empatía.
- Tómame tiempo para escuchar lo que dice y háblale lenta y claramente.
- Evita situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.

7. Discapacidad múltiple:

- Para este tipo de discapacidad, se debe tener en cuenta cuales son las alteraciones fisiológicas o psicológicas que presenta el usuario y según esto, se debe asociar las recomendaciones específicas de cada discapacidad con la finalidad de ofrecer un apoyo integral y que satisfaga las necesidades manifestadas por el usuario o por su acompañante.

8. Personas de talla baja:

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la persona puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos, verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 24 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

TERMINALES ESPACIO INCLUYENTE

¡Hagamos de Terminales Medellín ¡un espacio incluyente!

Espacios y condiciones accesibles: Dentro de Terminales de Transportes de Medellín se cuenta con espacios de infraestructura accesibles para las personas con discapacidad/Diversidad funcional:

- Espacios adecuados con sistemas de desplazamiento vertical que facilitan la movilización de los usuarios con discapacidad/diversidad funcional como rampas, ascensores y escaleras fijas con pasamanos a doble altura.
- Servicios sanitarios accesibles disponibles en los diferentes pisos de la Entidad
- Parqueaderos públicos accesibles
- Acceso a salas de espera y de bordaje accesibles.
- Acceso a Plataforma de Llegada de buses Municipales e Interdepartamentales con posibilidad de desplazamiento a otros pisos.
- Acceso a medios de transporte público con destino a diferentes sitios de la ciudad: Sistema de transporte Metro y sistema integrado eléctrico, diferentes flotas municipales, acopios de taxis.
- Acceso a plataformas de abordaje de buses Municipales e Interdepartamentales
- Demarcación de circulación en el perímetro de la terminal y plataformas de llegada con losetas piso táctil y alerta, que facilitan la orientación de personas con discapacidad visual.
- Cruces a nivel en las vías de acceso, a través de puentes y vados.
- Counter de información con altura accesible
- La página web de la Entidad está dotada con herramientas que permiten la navegación accesible, a través de una pestaña con el icono de accesibilidad, se pueden ajustar características como contraste, enlace realce, tamaño de textos, espacio de textos, dislexia amigable, icono de cursor, altura de la línea, texto alineado, animaciones, entre otras.

Dispositivos de apoyo para la marcha, disponibles en puntos estratégicos:

El personal de los puntos de información está capacitado para según este protocolo institucional, facilitar a los usuarios de Terminales con discapacidades y que requieran apoyo para la marcha, dispositivos en calidad de préstamo sin ningún valor económico. Entre ellos muletas, bastones y sillas de ruedas, durante su uso,



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 25 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

estarán acompañados por personal de vigilancia o de la operativa, para asistir este proceso de desplazamiento y poder acceder a los servicios de la Terminal.

Funciones del personal de primer contacto:

Dentro de las funciones establecidas para el personal de primer contacto se menciona que cada funcionario debe comprometerse con identificar la necesidad puntual de los usuarios con discapacidad y activar la ayuda específica que se requiera basado en los principios de empatía, humanización e integralidad y se disponen las siguientes funciones:

Personal de información:

- Activar el llamado del **personal de primer contacto** teniendo en cuenta la necesidad específica que manifieste el usuario con discapacidad o sus acompañantes.
- Debe apoyar el proceso de ubicación espacial y referencia de las entidades y taquillas disponibles.
- Diligenciar el préstamo de dispositivos de apoyo (Bastón, silla de ruedas y muletas) disponibles en los puntos de información)
- Custodiar los dispositivos de apoyo disponibles dentro de los puntos de información para apoyar el proceso de desplazamiento dentro de instalaciones de Terminales. (Bastón, muletas y silla de ruedas)

Personal operativo de Terminales Medellín:

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Apoyar el desplazamiento de apoyo o activar el llamado a Vigilancia en caso de que se requiera traslado con los dispositivos de apoyo para que brinden el acompañamiento.
- Brindar acompañamiento o direccionamiento a las diferentes dependencias de la entidad.
- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, enfermería o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 26 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

Personal de enfermería:

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Apoyar el desplazamiento de apoyo o activar el llamado a Vigilancia en caso de que se requiera traslado con los dispositivos de apoyo para que brinden el acompañamiento.
- Brindar acompañamiento o direccionamiento a las diferentes dependencias de la entidad.
- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, área protegida, 123 social o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.
- Brindar atención integral de Primeros Auxilios o direccionamiento bajo condiciones seguras a otro tipo de entidades (123 social, EPS, entre otras al alcance).
- Realizar el inventario y verificación de condiciones físicas diariamente de los dispositivos de apoyo disponibles en los puntos de información (Bastón, muletas y silla de ruedas) y dentro de los puntos de Primeros Auxilios (Silla de ruedas) para apoyar el proceso de desplazamiento dentro de instalaciones de Terminales.

Personal de vigilancia:

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Apoyar el desplazamiento de apoyo o con el uso de Dispositivos para la marcha dentro de las instalaciones.
- Brindar acompañamiento o direccionamiento a las diferentes dependencias de la entidad.
- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, enfermería o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.
- Custodiar y verificar las condiciones físicas diariamente de los dispositivos de apoyo disponibles por fuera de los puntos de información para apoyar el proceso de desplazamiento dentro de instalaciones de Terminales (Sillas de ruedas).

Personal de servicios generales y guardaequipajeros:



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 27 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Activar el llamado del **personal de primer contacto** teniendo en cuenta la necesidad específica que manifieste el usuario con discapacidad o sus acompañantes.
- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, enfermería o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.
- Apoyar el proceso de ubicación espacial y referencia de las entidades y taquillas disponibles.

Como se prestará el servicio a las personas que lo soliciten:

- Se dispone que todo el **personal de primer contacto, distribuido en la infraestructura de las Terminales**, debe estar atento a la manifestación verbal de los usuarios con discapacidad cuando solicitan un tipo de apoyo o acompañamiento dentro de las instalaciones.
- El mecanismo para detectar dicha situación puede ser por solicitud del usuario con discapacidad/Diversidad funcional o por solicitud de su red de apoyo (Familia o acompañantes) o por ofrecimiento por parte de los funcionarios cuando se identifica una situación susceptible de apoyo.

Acompañamiento para acceder a los servicios de compra de tiquetes:

- El personal de primer contacto brinda el acompañamiento desde el lugar de la terminal donde se requiera el servicio de asistencia, hasta las taquillas, para realizar el proceso de compra de tiquetes, respetando la libre escogencia de la empresa de transportes de su preferencia y posterior a esto el acompañamiento al abordaje del vehículo si es solicitado por el usuario.
- De igual forma desde el punto de información se brinda asistencia para poder acceder al servicio de compra de pasajes en bus, para esto se encuentra disponible la plataforma "**Pinbus.com**" en la página Web <https://pinbus.com/terminal-de-transporte/medellin> de Terminales Medellín.

Temas y espacios de capacitación para el personal de primer contacto: Guías y de asistencia

Como parte de nuestro compromiso con la prestación de servicios incluyentes y accesibles, se realizan periódicamente capacitaciones para reforzar lo establecido



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 28 de 31
Versión: 1
Fecha : 2023/02/28
Usuario: Lramirez

en este protocolo y para brindar mejores herramientas a la hora de implementarlo. Como talleres de accesibilidad y lenguaje de señas (términos de cortesía y prestación de servicios básicos), en algunas ocasiones en cooperación con la Secretaria de Inclusión social del Municipio de Medellín, Policía Nacional y Conalder o dirigidas por el equipo de primeros auxilios/enfermería de las Terminales.

En estas capacitaciones se vincula especialmente el personal de la operativa de Terminales de Medellín, personal de aseo, vigilancia y equipajeros, por ser el personal con el que el usuario tiene el primer contacto al ingresar a las terminales.

Para tener en cuenta

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sordas si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.
- Los ciudadanos con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva

Registro de la atención brindada

Con el fin de llevar la trazabilidad sobre los procesos que se apliquen de este protocolo, se deberán documentar las asistencias y/o acompañamiento que se brinde para facilitar el acceso a los servicios de Terminales de transporte de Medellín, como lo son:



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 29 de 31
 Versión: 1
 Fecha : 2023/02/28
 Usuario: Lramirez

Acción	Tipo de registro	Personal a cargo de realizar el registro
Brindar acompañamiento o direccionamiento sobre los servicios de Terminales Medellín	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal operativo Personal de vigilancia Personal de enfermería
Apoyar el desplazamiento con apoyo	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal operativo Personal de vigilancia Personal de enfermería
Asistencia para poder acceder al servicio de compra de pasajes en bus, a través de la plataforma "Pinbus.com"	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal operativo
Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, área protegida, 123 social o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal de enfermería
Brindar atención integral de Primeros Auxilios o direccionamiento bajo condiciones seguras a otro tipo de entidades (123 social, EPS, entre otras al alcance).	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal de enfermería
préstamo de dispositivos de apoyo (Bastón, silla de ruedas y muletas) disponibles en los puntos de información)	Diligenciar planilla "Formato insumos accesibilidad"	Personal operativo Personal de vigilancia Personal de enfermería

Se anexa Formato acompañamiento accesibilidad y Formato insumos accesibilidad.



CIBERGRAFÍA DE REFERENCIA

1. <http://www.who.int/disabilities/actionplan/en/index.html>.EB134/16
2. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/175064/B134_16-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. <http://forovidaindependiente.org/diversidad-funcional-nuevo-termino-para-la-lucha-por-la-dignidad-en-la-diversidad-del-ser-humano/>
4. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf>
5. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
6. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/marco_legal.pdf
7. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
8. <http://discapacidadcolombia.com/index.php/articulos-discapacidad/accion-mundial-de-la-oms>
9. <https://www.cepal.org/deype/ceacepal/gt/CIF-es.pdf>
10. <http://www.tecnoaccesible.net/content/de-la-discapacidad-la-diversidad-funcional-m%C3%A1s-all%C3%A1-del-lenguaje>
11. http://sapdu.unizar.es/sites/default/files/UAM_protocolodiscapacidad.pdf
12. <http://campusvida.usc.es/es/wp-content/uploads/2011/08/Campus-Vida.-Plan-de-accesibilidad.pdf>
13. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad>
14. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf
15. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/4204/tesis69.pdf;sequence=1>
16. https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2074/ABORDAJE_PREHOSPITALARIO_PACIENTE_DISCAPACIDAD_AUDITIVA.pdf;jsessionid=70499E5E06D88C496FE8C2CF62AE7A01?sequence=2
17. https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7_guia_cermi_madrid.pdf
18. https://mecanismodiscapacidad.cndh.org.mx/Main/Trato_Adecuado
19. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>



Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 31 de 31
 Versión: 1
 Fecha : 2023/02/28
 Usuario: Lramirez

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/02/23	Gustavo Hernando Cortes Valestt/Subgerente Técnico y Operativo	Primera versión del documento	<p>Diana Giraldo Profesional Coordinación de Primeros Auxilios</p> <p>Diana Sofia Anaya Acevedo/Profesional Especializada Coordinación Técnica</p> <p>Catalina María Arroyave/ Profesional Universitaria Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño:</p> <p>Richard Alberto Serna Maya/Gerente General</p> <p>Carlos Mario Patiño González/Profesional Especializado Asesor de Gerencia</p> <p>Luz Amelia Barrios Valencia/Secretaria General</p> <p>Beatriz Eliana Sepúlveda Ceballos/ Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Patricia Elena Giraldo González/Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Gildardo Restrepo Jaramillo/Profesional Especializado Recursos Humano</p> <p>Diego Mora Ariza/Jefe Asesor de Comunicaciones</p> <p>John Giraldo Granda/ Asesor Control Interno</p> <p>Gustavo Hernando Cortés Valestt/ Subgerente Técnico y Operativa</p> <p>Juan Esteban Sánchez Toro/ Contratista TIC</p> <p>Laura Patricia Suarez Salazar/ Asesor de Convenios y Proyectos</p>	2023/02/28

