

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 1 de 77

MANUAL OPERATIVO CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 2 de 77

CONTENIDO

	Pág.
OBJETO	3
CONSIDERACIONES GENERALES	3
NATURALEZA JURÍDICA	3
GLOSARIO	4
MARCO JURIDICO	8
CAPITULO I. AMBITO DE APLICACIÓN	10
CAPITULO II. AREAS DE OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE	15
CAPITULO III. SERVICIO DE TAXIS SERVICIO PÚBLICO METROPOLITANO EN LAS TERMINALES	18
CAPITULO IV. LINEAMIENTOS	20
CAPITULO V. TASA DE USO	24
CAPITULO VI. OBLIGACIONES DE LA TERMINAL	27
CAPITULO VII. DERECHOS Y DEBERES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS	28
CAPITULO VIII. ACCIONES DE CONVIVENCIA PARA LA OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTADORAS	31
CAPITULO IX. DE LA PROHIBICION DEL PREGONEO Y PRACTICAS INDEBIDAS PREGONEO	34
CAPITULO X. ACCIONES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA	37
CAPITULO XI. DISPOSICIONES VARIAS. PROTOCOLOS	39
ANEXO 1. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y BASADAS EN GÉNERO Y/O DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE RAZA, ETNIA, RELIGIÓN, NACIONALIDAD, IDEOLOGÍA POLÍTICA O FILOSÓFICA, SEXO U ORIENTACIÓN SEXUAL O DISCAPACIDAD Y DEMÁS RAZONES DE DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL Y CONTRACTUAL DEL SECTOR PÚBLICO.	40
ANEXO 2. PROTOCOLO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL	55
ANEXO 3. PROTOCOLO DE DESRATIZACIÓN Y DESINFECCIÓN CENTRAL DE TRANSPORTE ESTACION CUCUTA	59
ANEXO 4. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DE TRÁFICO DE ANIMALES SILVESTRES, FAUNA Y FLORA Y CONTROL DE EPIZOTIAS.	72
CONCLUSIONES	76
REMISION NORMATIVA	76
VIGENCIA	76

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 3 de 77

OBJETO

Establecer los principios, normas, condiciones y procedimientos que regulan la operación dentro de **LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”** y su ámbito de aplicación, garantizando el adecuado uso de sus instalaciones y su equipamiento, como la optimización de la operación y un excelente servicio.

CONSIDERACIONES GENERALES

De conformidad con el Decreto 2762 del 2001. N 3, y el Decreto 1079 de 2015, es una obligación de las empresas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin. La aplicación del presente Manual Operativo está sujeto a las diferentes Normas Técnicas que se incorporen en materia de Transporte Terrestre automotor de pasajeros. NTC 570: 2009. Capacidad, en el transporte terrestre automotor de pasajeros, tipo bus, utilizados para tal fin. NTC 4901-2. Autobuses articulados. NTC 5206, sobre vehículos para el transporte terrestre de pasajeros que establece los requisitos en seguridad, comodidad, diseño, operatividad y demás condiciones básicas y complementarias para un buen servicio a los usuarios de la Central de Transporte.

Hacen parte del presente manual operativo los deberes, derechos, obligaciones y prohibiciones consagradas en el marco jurídico del Decreto 2762 de 2001, y demás normas congruentes y conducentes que se determinen, las que se modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.

NATURALEZA JURÍDICA

La **CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA.”**, es una entidad pública, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal que se rigen por las disposiciones constitucionales, y legales además las que le otorgan los Decretos 2762 de 2001, el Decreto 1079 de 2015, y normas congruentes a su naturaleza, jurídica que la constituyen.

“La Terminal de Transporte de San José de Cúcuta”, es una entidad descentralizada del orden Municipal, con autonomía administrativa y financiera creada para administrar transporte, según acuerdo municipal No. 024 de junio 05 de 1961, reglamentada por el Acuerdo 022 del 07 de octubre de 1992 por la cual se reglamentó denominándose como, Central de Transporte Estación Cúcuta

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 4 de 77

GLOSARIO

Interpretación: En el presente Manual Operativo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Administración: Oficinas en donde se desarrollan actividades de carácter gerencial, presupuestal, laboral y administrativas de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”.

Auxiliar administrativo: Servidor público y/o contratista de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, con función de controlar la movilidad, el tiempo y la ubicación vehicular como de actividades propias de expedición de tasa de uso.

Auxiliar de equipaje: Persona que se ofrece para cargar el equipaje del usuario.

Alcoholemia: Cuantificación aproximada del contenido de alcohol que tiene una persona en determinado momento en su sangre.

Amonestación escrita: sanción no pecuniaria formalizada a una empresa de transporte contraventora del manual operativo, tendiente a modificar la conducta infractora.

Brigada de Emergencia: Grupo de colaboradores de la Central de Transportes con un entrenamiento especial en primeros auxilios, planes de emergencia, manejo de extintores, entre otras actividades, atentos a la promoción y control de emergencias.

Convalidación de la tasa de uso: Actividad de control ejercida por el personal del área financiera, mediante la cual se aprueba la modificación de la información contenida en el comprobante de pago de tasa de uso en lo relativo a las características que identifican interna y externamente al vehículo, la fecha y la hora de despacho.

Convenio entre empresas: Contrato realizado entre empresas de transporte, que definen el tipo de compromisos, el valor de estos y las obligaciones que contraen las partes.

Convenios, comerciales de envío de encomiendas: Acuerdos materializados mediante escrito entre usuarios contractuales, de esta razón social, para facilitar el envío y entrega de encomiendas.

Despacho: Orden de viaje que da el operador, empresa de transporte o concesionario.

Despacho directo: Orden de viaje de una empresa transportadora que determina que los vehículos sólo pueden hacer parada en los sitios determinados como destino final.

Despacho ordinario: Orden de viaje de una empresa transportadora que determina los sitios que no son asignados como destino final.

Discapacitado: Persona en Condición de Capacidad Disminuida: Persona que tiene disminuida alguna de sus capacidades físicas o mentales.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 5 de 77

Embriaguez: Estado de alteración transitoria de las condiciones físicas y/o mentales causada por el consumo excesivo de alcohol.

Emergencia: Situación que implica un estado de perturbación ocasionado por la ocurrencia de un evento no deseado.

Empresa de Transporte, Operador o Concesionario: Persona natural o jurídica, constituida como unidad de explotación económica permanente de Transporte, para efectuar el traslado de un lugar a otro de personas o cosas o de unas y otras conjuntamente.

Evacuación: Se refiere a la acción o al efecto de retirar personas de un lugar determinado. Acción de desalojar un lugar con rapidez, frecuentemente debido a una emergencia.

Evasión: Consiste en ocultar la obligación tributaria para evadir la responsabilidad de pagar el impuesto. También hace referencia a las maniobras utilizadas por los contribuyentes para evitar el pago de la tasa de uso, violando para ello la Ley.

Elusión: Consiste en hacer creer que un vehículo de una empresa de transporte afiliada ha cancelado la Tasa de Uso a una ruta intermedia (autorizada) y el despacho y/o tiquetes son emitidos a una ruta autorizada de mayor distancia o recorrido.

Gerente: Representante legal de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”.

Medio Ambiente: Entorno del sitio en que opera una organización, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y su interrelación.

Nivel del servicio: Condiciones de calidad bajo las cuales la empresa presta el servicio de transporte, teniendo en cuenta las especificaciones y características técnicas, capacidad, disponibilidad y comodidad de los equipos.

Oferta de transporte: Número total de puestos o sillas autorizadas a los vehículos de las empresas de transporte para ser ofrecidas a los usuarios, en un período de tiempo y en una ruta determinada.

Planilla de Viaje: Orden que da el operador, empresa de transporte o concesionario, para la salida de un vehículo de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, en horario, ruta, y condiciones autorizadas por el Ministerio de Transporte.

Profesional Universitario Área Operativa: Servidor público que dirige las operaciones específicas para el control y operatividad, de las empresas transportadoras al interior de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”.

Plan de Emergencia: Conjunto de medidas a aplicar, antes, durante y después de que se presenta una situación de emergencia.

Pregoneo: Toda acción realizada por una persona tendiente a dar información relacionada con un servicio, a viva voz o con ayudas sonoras, u ofertar a voces el servicio público de transporte en LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA” para captar un mayor número de usuarios.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 6 de 77

Prueba de Alcohometría: Examen o prueba de laboratorio, o por medio técnico, que determina la cantidad de alcohol contenida en un líquido o gas, para este caso, en el aire exhalado por el examinado.

Radio de acción: Ámbito de operación autorizado a una empresa dentro del y con los parámetros de los servicios asignados.

Rampas de ascenso de pasajeros: Área destinada al estacionamiento de vehículos a la espera del abordaje por parte de usuarios del servicio correspondiente

Ruta: Trayecto comprendido entre un origen, el tránsito y el destino, con unas características en cuanto a horarios, frecuencias y demás aspectos operativos, unidos entre sí por una vía o carretera, con un recorrido determinado y autorizado por el Ministerio de Transporte.

Sistema de rutas: Conjunto de rutas necesarias para satisfacer la demanda de transporte de un área geográfica determinada.

Sobrecupo: Exceso de pasajeros sobre la capacidad o cupo máximo autorizado para ser transportadas en un vehículo automotor.

Técnico Operativo: Servidor público con funciones de proyectar, informar, asesorar, orientar, lo concerniente al desempeño operacional, en apoyo a las actividades propias del área operativa.

Tasa de uso: Valor que debe pagar cada vehículo de transporte por el uso de las áreas operativas de la Central de transportes “Estación Cúcuta” o que estén bajo su administración, conforme a lo establecido en el Decreto 2762 de 2001 expedido por el Ministerio de Transporte, sin perjuicio de los servicios complementarios a que haya lugar, y la metodología que se establezca por norma legal.

Tarifa: Precio que paga el usuario por la utilización del servicio público de transporte en una ruta y nivel de servicio determinado.

Taquillero: Persona dependiente o colaboradora de la empresa transportadora encargada de recibir inicialmente al usuario y expedirle un ticket de acuerdo con los requerimientos de viaje solicitados por el usuario, también orienta al pasajero indicándole el acceso para ascender al vehículo.

Transporte: Es el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico.

Transporte urbano: Es el servicio que se presta dentro del perímetro urbano de un municipio o de un área metropolitana.

Transporte circular: Es el que se presta entre Cúcuta y los municipios que hacen parte del área metropolitana.

Transporte intermunicipal: Es aquel que se presta entre dos (2) o más municipios.

Transporte interdepartamental: Es aquel que se presta entre dos (2) o más departamentos.

Vehículo: Todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 7 de 77

de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público.

Vehículo de servicio público: Vehículo automotor habilitado, homologado y autorizado, destinado al transporte de pasajeros, carga o ambos, por las vías de uso público mediante el cobro de una tarifa, porte, flete o pasaje.

Vehículo de transporte masivo: Vehículo automotor para transporte público masivo de pasajeros cuya circulación se hace por carriles exclusivos e infraestructura especial para acceso de pasajeros.

Vías internas: Vías exclusivas de La Central de Transportes E.C., destinadas para el ingreso, operación y salida de vehículos de transporte.

Viaje ocasional: Es aquel que excepcionalmente autoriza el Ministerio de Transporte a empresas de transporte habilitadas en esta modalidad para transportar dentro o fuera de sus rutas autorizadas un grupo homogéneo de pasajeros por el precio que libremente determinen o convengan sin sujeción a tiempo o al cumplimiento de horarios específicos.

Vigencia de la tasa de uso: Es el periodo permitido por La Terminal para que el poseedor de la tasa de uso haga efectivo el derecho a operar desde La Central de Transportes E.C.

Zona operativa: Es una extensa área pública, dispuesta para garantizar la operación de las empresas transportadoras que actualmente operan desde La CENTRAL DE TRANSPORTE E.C. 1. Puestos de control de ingresos: Están localizados en el costado Norte adjunto a la redoma y Av. 8 y al sur por la calle 2. Colindantes con las instalaciones de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, destinados a controlar el ingreso de vehículos.

Zona de Desembarque: Área destinada al paso transitorio de los vehículos para permitir el desembarque de pasajeros que llegan a las instalaciones de La CENTRAL DE TRANSPORTES E.C.

Vías de circulación: Áreas de movilización interna que permiten el desplazamiento de los vehículos en desarrollo de las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros, cargue y descargue de encomiendas o para hacer uso de los servicios conexos que se brindan al interior de La CENTRAL DE TRANSPORTES E.C.

Zona de Embarque: Área destinada al parqueo transitorio de los vehículos que se encuentran próximos a iniciar la operación de salida.

Puestos de control de salida: Áreas destinadas a controlar la salida de vehículos con ruta y sin ruta. Localizados en el costado Noroccidental por la Avenida 7, y sur oriental por la Av. 7.

Módulo de Colector de Basuras: Área especial, para guardar los contenedores de basura.

Parqueadero. Zona exclusiva para parqueo de vehículos de empresas transportadoras y particulares.

Parágrafo. 1. Las definiciones que no se encuentren determinadas en el presente manual y cuyos términos puedan ser objeto de controversia, se entenderán de acuerdo con su uso común, según lo señalado por el Código Civil Colombiano

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 8 de 77

MARCO JURÍDICO

Constitución Política de Colombia.

Artículo 2. Fines Esenciales del Estado.

Artículo 24. Derecho a circular libremente por el territorio Nacional

Artículo 78. Serán responsables, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

Acuerdo Municipal No. 024 de junio 05 de 1961, “Por la cual fue creada la Central de Transporte. E.C

Acuerdo Municipal No. 024 de junio 05 de 1961, “Por la cual fue creada la Central de Transporte. E.C

Ley 105 del 30 de diciembre de 1993 “Por el cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte”.

Ley 336 del 20 de diciembre de 1996 “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte,”

Ley 769 de 2002, Código Nacional de Tránsito Terrestre.

Decreto 171 del 5 de febrero de 2001, expedido por el Ministerio de Transporte, “Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.”

Decreto 172 de 5 de febrero de 2001, “Por la cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxis”.

Decreto 2762 del 20 de diciembre de 2001, “Por el cual se reglamenta la creación, habilitación, homologación y operación de los terminales en Colombia”, modificado mediante Sentencia del Consejo de Estado No 11001032400020100040400, “Por medio de la cual resolvió: Declarar la nulidad del artículo 19 del Decreto número 2762 del 20 de diciembre de 2001, norma acusada que permitía la imposición de una multa que oscilaría entre 1 y 5 SMLMV.

Resolución 7811 de 20 de septiembre de 2001, “Por la cual se Establece la Libertad de horarios”.

Resolución 6398 del 17 de mayo de 2002, expedida por el Ministerio de Transporte, “Por la cual se establece la base de cálculo de las tasas de uso que deben cobrar Las Terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera homologados o habilitados por el Ministerio de Transporte”.

Decreto 1079 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 9 de 77

Circular 1 de 2006. Artículo 3.5.4 “Actos que afecten la libertad de elección del usuario”. Las Terminales de Transporte Terrestre habilitadas por el Ministerio de Transporte, deberán establecer mecanismos eficientes para impedir que dentro de sus instalaciones se presenten prácticas que utilicen, permitan, patrocinen, toleren o practiquen el PREGONEO o actos similares, igualmente el empleo de sistemas o mecanismos que coarten la libertad del usuario para la elección de la empresa transportadora de su preferencia , para lo cual deberán aplicar las provisiones establecidas en sus manuales operativos, y de manera complementaria, informar cualquier tipo de violación de estos parámetros a la Superintendencia de Transporte.

Decreto 1079 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.

Circular Externa No. 20245330000024, del 28-08-2024. Expedida por la Super Transporte.” Transporte publico individual en vehículos taxi.”

Circular Externa Nro. 000057 de 01 de junio de 2016 “Medidas preventivas, reporte de cierres programados y no programados, parciales o totales, de los nodos terrestre automotor y/o afectación de la infraestructura de transporte.”

Circular 6 de 2007. Artículo 3.5.5. Programas de seguridad en la operación del transporte.

Decreto 101 de 2000, el Decreto 2409 de 2018 y demás normas concordantes, se expide la Circular Única de la Superintendencia de Transporte.” Título III. Modo Terrestre.”

Resolución 2491 de 2022. Artículo 3.5.6. Supervisión del componente de accesibilidad e inclusión en los Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 10 de 77

CAPITULO I

Artículo 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las normas del presente manual operativo son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas de transporte adscritas como para su representación Legal y reglamentaria como para el personal a cargo de unas y otras, que de alguna u otra forma realicen actividades dentro de La CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, los conductores de vehículos y demás usuarios de las áreas operativas y de pasajeros, zonas de comercio, zonas comunes y en general de todas sus áreas.

Así mismo, es de obligatorio cumplimiento para sus conductores, auxiliares, taquilleros y en general, para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora de que se trate, dentro de las áreas que disponga La Terminal para la prestación de este servicio público dentro de las Terminales y lo que corresponda en su área de influencia.

Parágrafo 1º. Las personas que por cualquier circunstancia utilicen las instalaciones de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, deberán observar, cumplir y acatar rigurosamente las normas de alcance Nacional, Departamental y Municipal aplicables a este tipo de entidades en forma general y en particular las que contiene el presente Manual Operativo, a quienes le serán aplicables las disposiciones consagradas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016), Código Penal (Ley 599 de 2000) y demás normas legales relativas a la convivencia ciudadana.

Parágrafo 2º. Hacen parte del presente Manual Operativo los principios, deberes, derechos, obligaciones y prohibiciones consagrados en la Ley 105 del 30 de diciembre de 1993, Ley 336 del 20 de diciembre de 1996, Ley 769 del 6 de julio de 2002, Ley Orgánica 2199 del 8 de febrero de 2022, Ley 675 de 2001, Decreto 2762 de 2001, Decreto Reglamentario 1079 del 26 de mayo de 2015, Resolución No. 315 del 6 de febrero de 2013, Resolución 4222 del 27 de marzo de 2002, Resolución 6398 del 17 de mayo de 2002, Resolución 222 del 15 de febrero de 2000 y 2222 del 21 de febrero de 2002 expedidas por el Ministerio de Transporte y todos aquellos Decretos expedidos en la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno y las demás normas concordantes y reglamentarias aplicables al servicio de transporte terrestre de pasajeros por carretera, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.

Artículo. 2. OBJETIVO DE LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”.

Proporcionará la infraestructura y la seguridad a los usuarios del transporte público terrestre automotor de pasajeros por carretera, dentro de sus instalaciones y por ende de todas las áreas operativas bajo su administración, conforme a la naturaleza del servicio y a los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad, de conformidad con los Decretos 2762 de 2001 y 1079 de 2015.

Artículo 3. OBLIGATORIEDAD DEL USO DE LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”. Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que tengan autorizadas o registradas rutas con origen y destino, Cúcuta y viceversa, están obligadas a hacer uso de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, de acuerdo al Decreto 1079 del 2015.

Parágrafo 1º. El cobro del valor de la prueba de alcoholimetría por cada despacho se hará conforme a

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 11 de 77

lo establecido en el Decreto No. 000508 de 1991 y la Resolución 4222 del 27 de marzo de 2002 o en los actos administrativos que las modifiquen, sustituyan o subroguen.

Parágrafo 2º. Toda infracción contra el presente Manual, La Ley, Los Códigos y Normas de Convivencia en General, independiente de las sanciones estipuladas en el presente Manual serán remitidas por escrito a la entidad o empresa que pertenezca el infractor como al ente de control pertinente, por parte del profesional universitario o delegado con funciones operativas, de la Entidad Central de Transportes “Estación Cúcuta”.

Artículo 4. USO DE LA INFRAESTRUCTURA. Las empresas transportadoras deben utilizar las áreas conforme a la disposición del profesional universitario (jefe operativo), quien indicara el espacio asignado para las funciones operativas de la empresa de transporte. Decretos 2762 de 2001 y 1079 de 2015.

Artículo 5. INCLUSIÓN DE VEHÍCULOS. Las empresas transportadoras legalmente establecidas, deberán presentar por escrito la solicitud de registro de vehículos, anexando tarjeta de propiedad del vehículo, tarjeta de operación, revisión técnico-mecánica, SOAT, licencia de conducir y cedula de ciudadanía del conductor, este proceso tendrá un término de dos (2) días hábiles, para la inclusión en el sistema, esto con el fin de verificar la veracidad de la documentación aportada, según el Decreto 1079 del 2015 y normas complementarias.

Artículo 6. LIBERTAD DE HORARIOS. La Central de Transporte “Estación Cúcuta”, acatará lo establecido en la Resolución 7811 del día 20 de septiembre de 2001, la cual hace referencia a la oferta y la demanda de pasajeros, buscando ampliar la cobertura del servicio, siempre y cuando no se incremente la capacidad transportadora autorizada a las empresas, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1079 del 2015.

Parágrafo. 1. La libertad de horarios debe estar enmarcada en la Resolución que adjudica la prestación del servicio público terrestre automotor de pasajeros en la ruta habilitada; la Resolución que enmarca esta limitación, no será beneficiada por este artículo.

Artículo 7. EMERGENCIAS. La Central de Transporte “Estación Cúcuta”, exigirá a sus usuarios y empresas transportadoras a través de sus funcionarios o autoridad competente, los elementos esenciales para mitigar emergencias. ley 1523 de 2012 y la Ley 9 de 1979

Parágrafo. Para la efectiva aplicación del presente artículo, los planes de emergencia de cada una de las empresas y locales que operan dentro de la entidad deberán estar alineados con las directrices del plan de emergencias de La Central de Transporte “Estación Cúcuta”, y remitidos a el área administrativa para su revisión y archivo en el respectivo expediente, en un término no mayor a (30) días hábiles después de la entrada en vigor del presente Manual Operativo.

Artículo 8. COMPORTAMIENTO SOCIAL: Toda persona que labore, preste servicios o se encuentre dentro de las instalaciones de LA CENTRAL DE TRANSPORTE “ESTACIÓN CÚCUTA”, incluyendo usuarios, transportadores, arrendatarios de locales comerciales, trabajadores y particulares en general, deberá mantener una conducta personal y social adecuada, caracterizada por el respeto, el buen trato hacia los pasajeros, usuarios y demás personas, así como por el uso responsable y correcto de las

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 12 de 77

instalaciones, equipos y bienes muebles e inmuebles que integran la Central, de acuerdo a la Ley 1801 del 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Igualmente, queda prohibida la realización de las siguientes conductas al interior de las instalaciones de la Central de Transporte:

El expendio, consumo o porte de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.

La realización de riñas, altercados, agresiones físicas o verbales.

La generación de ruidos o disturbios que afecten la tranquilidad y normal funcionamiento del servicio.

El porte de armas de fuego, armas blancas u objetos contundentes sin justificación legal.

Cualquier otra conducta que altere el orden público, afecte la seguridad, promueva la informalidad o impida el normal desarrollo de las actividades del transporte al interior de la Central de Transporte E.C

Estas prohibiciones se aplican sin perjuicio de las disposiciones contenidas en la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, sus normas complementarias y demás disposiciones legales que regulen la materia.

Parágrafo 1. El incumplimiento de lo aquí dispuesto por las empresas Transportadoras, podrá dar lugar a medidas sancionatorias administrativas como la prohibición de la venta de la tas de uso, del vehículo infractor y el reporte inmediato a las autoridades competentes y, cuando se trate de personas vinculadas a establecimientos de comercio o que ejerzan actividades dentro de la Central, se podrá iniciar actuación administrativa por parte del profesional administrativo O delegado con funciones operativas, en coordinación con la Policía Nacional y demás autoridades, ello con base en informe que se presente sobre los hechos y con observancia del debido proceso.

Parágrafo 2. En caso de que un funcionario, empleado, arrendatario, usuario o cualquier persona vinculada directa o indirectamente a un establecimiento de comercio al interior de la Entidad incurra en alguna de las conductas aquí prohibidas, especialmente el PREGONEO , expendio de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, **venta informal** (vendedores ambulantes), generación de ruidos o disturbios y alteración del orden público, se dará traslado inmediato profesional universitario, o delegado con funciones operativas, quien elaborará el informe correspondiente para iniciar el trámite de sanción, sin perjuicio de las acciones judiciales o administrativas a que haya lugar.

Artículo 9. COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES: Corresponde a los empleados de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, a las empresas de transporte, a los comerciantes y en general a todos los usuarios de la Central de Transportes, colaborar con las autoridades legítimamente constituidas, para que cumplan sus funciones en materia de seguridad, tranquilidad, moralidad, salubridad pública, seguridad industrial, medio ambiente, dentro de las instalaciones de la Central.

Artículo 10. SITUACIONES DE ORDEN PÚBLICO: En caso de emergencia por terrorismo, asonada, sabotaje, o cualquier otra situación que altere el normal desarrollo de la operación, el personal de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, activara la señal de emergencia, a todas las empresas transportadoras para que se coordine la disposición de las Brigadas de Emergencias en apoyo de la autoridad policiva competente, y demás organismos competentes en la materia.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 13 de 77

Parágrafo 1. Las Empresas de Transporte, Los Comerciantes, Los Arrendatarios, y demás personas que utilicen LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, prestarán la debida colaboración de acuerdo con las instrucciones contenidas en el Plan de Emergencia y Evacuación, y se sujetarán a las disposiciones y orientación de la autoridad que ejerza la coordinación de respuesta a dicha eventualidad.

Artículo 11. FUNCIONES DE COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN OPERATIVA: Los empleados que desempeñen funciones propias de los cargos de Profesional Universitario área operacional, Técnico Operativo y Auxiliares Administrativos de LA CENTRAL DE TRANSPORTE “ESTACIÓN CÚCUTA”, serán los competentes para ejercer el control en el cumplimiento de las normas contenidas en este manual y en las disposiciones de carácter general que procuren mejorar la operación, el servicio y funcionamiento de la Central de Transporte.

Parágrafo 1. Para velar por el cumplimiento de la normatividad vigente, el Manual Operativo y el Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015 y el Decreto 2762 del 2001, los funcionarios y/o contratistas, a los que se refiere los decretos o los que determine CTEC, apoyarán a las autoridades competentes en la realización de operativos de control en el área de influencia de la CENTRAL DE TRANSPORTE “ESTACIÓN CÚCUTA”, con la facultad para realizar los informes y registros que correspondan. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones y sanciones a que haya lugar por las autoridades competentes.

Artículo 12. ACTUACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL: La Policía Nacional ejercerá sus funciones de control y vigilancia dentro de las instalaciones de la CENTRAL DE TRANSPORTE “ESTACIÓN CÚCUTA”, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2762 del 2001 y la Ley 1801 de 2016 — Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, con el fin de prevenir y evitar la ocurrencia de comportamientos que alteren la seguridad, el orden, la tranquilidad y el normal desarrollo de la actividad económica y del servicio público de transporte que allí se presta. En especial, la Policía Nacional actuará frente a las siguientes conductas:

Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el **PREGONEO** o actos similares en actividades de alto impacto que impidan la libre movilidad, libre escogencia del consumidor y afecten la formalidad, en poblaciones superiores a cien mil (100.000) habitantes, conforme al artículo 92, numeral 9 de la Ley 1801 de 2016.

Proferir palabras soeces, insultos o amenazas, que atenten contra la integridad, el respeto o la dignidad de los demás usuarios, trabajadores, transportadores o cualquier persona dentro de la Central.

Participar en riñas, peleas, agresiones físicas o verbales, cualquiera sea su causa u origen.

Alterar el orden público mediante gritos, escándalos o comportamientos hostiles, que perturben la normalidad operativa del servicio.

Consumir, portar o distribuir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, sin autorización legal.

Portar armas de fuego, armas blancas o elementos contundentes, sin el debido permiso.

Dañar, destruir o deteriorar bienes muebles, inmuebles, equipos o cualquier infraestructura de la Central.

Promover actividades económicas informales o ilegales, que no cuenten con autorización de la administración de la Entidad.

Artículo 13. TIEMPO DE PERMANECÍA EN ZONAS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS. Los vehículos de las empresas transportadoras al hacer uso de la zona de desembarque tendrán un tiempo máximo de 20 minutos, mientras que los vehículos de empresas transportadoras al hacer uso de las zonas de embarque tendrán un tiempo máximo así: Las rutas Intermunicipales e Interdepartamentales 20 minutos, y las rutas Nacionales tendrán 30 minutos en los muelles asignados,

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 14 de 77

teniendo en cuenta los corredores viales suscritos por las empresas entre el Ministerio de Transporte y la Central de Transporte.

Parágrafo 1. La efectiva aplicación del presente artículo dará lugar a las respectivas suspensiones de la tasa de uso por el no uso adecuado de la infraestructura del terminal, tal como lo establece el artículo 3° Parágrafo 2° del presente manual.

Artículo 14. COLABORACIÓN. Las autoridades de Tránsito y de Policía Metropolitana de San José de Cúcuta, o Instituciones que regulen y vigilen las actividades propias del Transporte, velarán por el cabal cumplimiento de la normatividad vigente aplicable sobre la materia.

Parágrafo 1. Las empresas transportadoras sus representantes, conductores y usuarios, acatarán las directrices y disposiciones, de las autoridades presentes quienes harán cumplir la normatividad.

Artículo 15. ACTUACIONES DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD. Los empleados, funcionarios y contratistas de la Central de Transporte “Estación Cúcuta”, se orientarán bajo los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, así como los establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo, el Contrato de Trabajo, El Código de Integridad y Transparencia y en el Manual de Funciones y Objeto Contractual según sea el caso. De igual forma los empleados, funcionarios y contratistas de La CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, están obligados a cumplir lo dispuesto en el presente manual operativo, las políticas de calidad, normas ambientales, de seguridad industrial y salud ocupacional que se establezcan en la Central de transportes.

Artículo 16. INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN: Para la interpretación y aplicación del presente Manual Operativo, además de entenderse como norma base de “LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, es aplicable a su conjunto de instalaciones, bajo su administración, con sede principal en la ciudad de San José de Cúcuta.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 15 de 77

CAPITULO II

ÁREAS DE OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE

Artículo 17. ÁREAS DE OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE: Son áreas o los lugares habilitados por la Central de transporte E.C”, para el embarque y desembarque, movilidad, circulación y desarrollo de actividades propias del transporte y tránsito de pasajeros, como el servicio de encomiendas, localizadas en la Zona Operativa y Zona de Pasajeros.

Parágrafo. 1°. No se admitirá ni se permitirá el ingreso y/o la presencia de voceadores, pregoneros, vendedores ambulantes, personas extrañas o ajenas a aquellas actividades propias de la operación en las áreas que componen la zona operativa; para el efecto, LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA” como propietaria de la infraestructura procederá a su retiro de manera inmediata y de ser necesario con el apoyo de las autoridades de policía.

Parágrafo. 2°. La circulación de personas no autorizadas en zonas operativas de embarque y desembarque está totalmente prohibida, bajo las disposiciones de las Super Intendencia de Puertos Transporte y El Ministerio de Transporte.

Artículo 18. ZONA OPERATIVA: Las empresas transportadoras y usuarios darán buen uso salubridad y cuidado a las zonas operativas. La zona operativa está integrada por los puestos de control de ingreso, zonas de ingreso vehicular, zona de desembarque, vías de circulación, zona de embarque de pasajeros, puesto de control de salida de vehículos con ruta y sin ruta y módulo colector de basuras, oficinas de pruebas de alcoholemia, oficina de taquilla para el cobro de tasa de uso.

Parágrafo 1. Se prohíbe el embarque de sustancias explosivas o volátiles y demás cargas no autorizadas para el transporte de pasajeros en la Central de Transportes “Estación Cúcuta”.

Artículo 19. ESPACIOS PÚBLICOS Y ZONAS COMUNES. La Central de transportes “Estación Cúcuta”, prohíbe rotundamente a transportadores y usuarios, la invasión de sus zonas comunes y espacios públicos; La secretaria de Gobierno Municipal, la Policía Nacional, la Vigilancia Privada y Los funcionarios operativos velaran por mantener estos espacios libres para la movilidad de los usuarios y transeúntes.

Artículo 20. OFICINAS DE APOYO: Las oficinas de apoyo son aquellas que prestan servicios complementarios y desarrollan actividades propias del transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, en los horarios establecidos por la administración. Dentro de éstas se encuentran las oficinas de la administración de La Central de Transporte “E C”, oficinas de operación de las empresas transportadoras, oficina de alcoholimetría, y todas aquellas entidades que presten estos servicios. Es contrario a la norma, comprar o adquirir pasajes o adquirir servicios fuera de los establecimientos u oficinas destinadas para tal fin

Oficina de Información. Brinda información y atención al usuario respecto de los bienes y servicios de la Central de Transportes “estación Cúcuta”, como a solicitudes, sugerencias de conductores y demás personal de las empresas transportadoras.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 16 de 77

Oficina de Bioseguridad. Dependencia en donde se practican pruebas pandémicas, vacunas y demás acciones de control viral y contagioso.

Policía Nacional, MECUC. Cubículo de atención ciudadana en donde permanecen unidades policiales que vigilan, controlan y orientan a una sana convivencia a usuarios y viajeros y comunidad locativa de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”.

Policía de Carreteras. Unidades Policiales de Transito que regulan controlan y verifican, estado de vehículo, movilidad, rutas, diagnostico automotor, capacidad e implementos de equipo de carreteras entre otras, propias del transporte de pasajeros por carreteras.

Superintendencia de Transporte: Vigila, inspecciona y controla el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

Servicio de Migración: Realiza el control de los flujos de personas, la asistencia a migrantes en situación de vulnerabilidad, la regularización de su situación legal y el fortalecimiento de la seguridad fronteriza para garantizar un tránsito seguro, ordenado y regular.

Artículo 21. ZONA DE PASAJEROS: Comprende las áreas destinadas a la circulación y atención de los usuarios. La ubicación específica de las áreas mencionadas a continuación podrá cambiar por necesidad del servicio, descentralización de actividades, disposiciones legales o requerimiento administrativo, para lo cual se considerará incorporada al presente Manual Operativo la última ubicación que se comunique por parte de la Central de Transporte E.C, Así mismo, ésta podrá crear o autorizar la prestación de nuevos servicios y reservarse el derecho a cobrar las tarifas por el uso de las actuales o futuras áreas habilitadas y el disfrute de los servicios conexos que se provisionen.

Zonas para compra de tiquete: Áreas destinadas para la ubicación y desplazamiento de los usuarios antes de realizar el pago del tiquete de viaje.

Taquillas para la venta de tiquetes: Únicas áreas destinadas exclusivamente a la venta de tiquetes por parte de las empresas de transporte.

Salas de espera de salida: Áreas destinadas para la espera de los usuarios previo a la autorización en el abordaje de los vehículos.

Punto de despacho: Áreas destinadas para el ingreso de los pasajeros hacia las plataformas de ascenso, mediante la verificación de los tiquetes.

Sala de espera de llegada: Áreas destinadas para los usuarios que esperan la llegada de pasajeros.

Unidad Básica de Atención Primaria: Es el servicio que se presta a la comunidad cuando se presentan urgencias, emergencias o desastres en el sitio de ocurrencia del evento.

Puntos y Sistemas de Información: Sitios destinados para brindar la información a los usuarios sobre los servicios que se prestan en La Terminal.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 17 de 77

Punto de Información Turística: Espacios que contribuyen a la orientación y satisfacción del visitante al momento de visitar los destinos, ofreciendo gratuitamente información relevante de atractivos y productos turísticos.

Parágrafo 1. Las autoridades de Policía y Vigilancia velaran por la seguridad de usuarios y transportadores en la zona de pasajes y salas de espera, estas zonas comprenden todas las áreas localizadas en la parte interna del edificio de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, destinadas a la circulación y atención de los usuarios del servicio de transporte de pasajeros.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 18 de 77

CAPITULO III

SERVICIO DE TAXIS SERVICIO PÚBLICO METROPOLITANO EN LAS TERMINALES

COMPETENCIA Y CONTROL

Artículo 22. COMPETENCIA Y CONTROL, SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL DE TAXI.

La autoridad competente para la organización y autorización del servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, dentro de la jurisdicción distrital y municipal, son los alcaldes municipales y distritales, o los organismos en quienes estos deleguen dicha atribución, mas no el administrador u operador de las infraestructuras de transporte.

Define la Circular, que La Superintendencia de Transporte, en el marco de sus competencias, imparte instrucciones a los administradores u operadores de infraestructuras de transporte y aeropuertos, así como a las autoridades responsables en materia de infraestructura, con el propósito de garantizar condiciones adecuadas de integración con los demás servicios de transporte.

Dentro de sus facultades se encuentra la de diseñar, adoptar y controlar el cumplimiento de las condiciones que permitan verificar la existencia de las autorizaciones requeridas y regular la operación conforme a las características específicas de cada infraestructura.

Para tales efectos, podrán adoptarse, entre otras, las siguientes medidas:

Identificación previa de la empresa y del conductor.

Verificación de la existencia y vigencia de las autorizaciones.

Control del acceso y determinación de la localización o ubicación de los servicios dentro de la infraestructura.

Determinación y control de la ocupación máxima para dichos propósitos.

Cualquier otra medida afín a las anteriormente señaladas, siempre que resulte pertinente y razonable.

parágrafo 1. El acceso a las terminales de transporte y aeropuertos no podrá estar condicionado a la vinculación de las empresas, conductores o propietarios a esquemas asociativos, ni al pago de contribuciones derivadas de dichos esquemas. Asimismo, no podrán generarse cobros por los procesos de control implementados por el administrador u operador de la infraestructura, ni restringirse el acceso a unos y permitirse a otros dentro de una misma modalidad de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros. De igual forma, se prohíbe cualquier limitación o discriminación en el acceso a las vías privadas de uso público, garantizando condiciones de igualdad, libre competencia y equidad entre los prestadores del servicio. Lo anterior en concordancia, del Artículo. 333, Constitucional

Parágrafo 2. Los administradores u operadores de terminales de transporte y aeropuertos, sin perjuicio de su facultad para establecer reglas y procedimientos operacionales, están en la obligación de permitir la operación de todas las modalidades de transporte terrestre debidamente autorizadas para dejar y recoger pasajeros en sus instalaciones, incluyendo aquellas destinadas al transporte turístico.

En consecuencia, no se encuentran autorizados para negar el acceso a los vehículos de servicio público de transporte automotor individual, siempre que estos presten servicio dentro del municipio de su matrícula o de la jurisdicción de la autoridad a la cual se encuentren adscritos.

Parágrafo 3. El incumplimiento de lo dispuesto en la presente circular dará lugar a la imposición de las sanciones correspondientes por la inobservancia de las instrucciones impartidas, sin perjuicio de las que procedan por las alteraciones al servicio público que se configuren con dicha conducta, o de aquellas derivadas de la combinación de prácticas restrictivas

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 19 de 77

de la competencia, las cuales serán remitidas a la Superintendencia de Industria y Comercio para lo de su competencia.

Parágrafo 4. El auxiliar administrativo, unidad de vigilancia asignado en zona de taxis con el apoyo solicitado al Agente de la Policía Nacional, velarán por el procedimiento de asignación de taxis que se desarrolla desde la llegada del usuario a la zona de descargue de pasajeros, la asignación que se encuentra en la bahía de descenso de pasajeros, hasta el momento en el que el pasajero toma su taxi para dirigirse al lugar que ha indicado previamente, este servicio se encuentra determinado en dos zonas así:

Zona de Asignación de Taxi: Comprende la zona donde se encuentra el personal que recibe la Información de quien requiere el servicio de taxi y los usuarios.

Bahía de taxis: Comprende la zona de estacionamiento provisional o de espera en donde se ubican los taxis en atención a la asignación del servicio.

Artículo 23. PROHIBICIONES A LOS CONDUCTORES DE TAXIS: Se prohíbe a los conductores de taxis que presten el servicio de transporte terrestre individual en LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, el cobro excesivo de las tarifas, so pena de ser reportada su anomalía, o inconsistencia mediante informe que identifique empresa, placa y N.I, del mismo, ante la empresa a la que pertenece y/o está asociado con copia al área metropolitana de San José de Cúcuta.

Parágrafo. 1º. La Central de Transportes “Estación Cúcuta”, se regirá para el control de este servicio sobre la taxatividad del Decreto 172 de 5 de febrero de 2001, y la Circular Externa No 20245330000024, por la cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxis.

Parágrafo. 2º: La ubicación específica de las zonas mencionadas podrá cambiar por necesidad del servicio, descentralización de actividades, disposiciones legales o requerimiento administrativo de LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, para lo cual se considerará incorporada al presente Manual Operativo la última ubicación que se comuniqué por parte de La Central de Transportes. Así mismo, LA CENTRAL DE TRANSPORTES “ESTACIÓN CÚCUTA”, podrá en cualquier momento implementar los mecanismos tecnológicos que se requieran para garantizar la operación y el servicio.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 20 de 77

CAPITULO IV LINEAMIENTOS

Artículo 24. LINEAMIENTOS GENERALES: Para que se garantice la movilidad de los vehículos y se mantenga una operación ordenada de las empresas de transporte en la zona operativa, los vehículos que ingresen e inicien sus recorridos en las zonas operacionales deberán atender las disposiciones de este manual (procedimientos y/o resoluciones).

Conservación Física: Las empresas transportadoras que causen daños a la infraestructura de CTEC, deberán realizar las obras necesarias para resarcir y restaurar los daños. En caso contrario, las realizará CTEC de conformidad a los procedimientos que para tal fin tenga definida La Terminal, bajo (3) factores

VEHICULOS.

No se podrá realizar ningún tipo de alistamiento en las áreas operacionales de La Terminal. La velocidad permitida para transitar al interior de la zona operativa es de máximo 20 km/h, conforme lo previsto en la política de seguridad vial.

Respetar la señalización y demarcación existente conforme con los sentidos viales.

No está permitido el uso de bocinas y/o cornetas al interior de la zona operativa.

Cumplir con los tiempos establecidos para cada área y usarla de acuerdo a su destinación.

Estacionar de manera adecuada conforme a la señalización prevista, garantizando la seguridad de todos los agentes involucrados.

Cuando el vehículo continúe su recorrido a los espacios temporales, plataforma de encomiendas o estaciones de servicio, deberá hacerlo únicamente con la tripulación debidamente identificada.

En caso de falla técnica que impida la movilización del vehículo, se deberá informar a la Oficina del Transportador para realizar las actividades tendientes a superar la contingencia y restablecer la normalidad de la operación.

Los vehículos deben cumplir el recorrido autorizado por el Ministerio de Transporte y/o por la Superintendencia de Transporte quienes realizan la vigilancia y control de la prestación del servicio.

PEATONES

Es deber del peatón circular por las zonas peatonales o senderos seguros, sin obstruir la circulación de los vehículos.

No usar dispositivos móviles mientras transita por las áreas de circulación de vehículos.

No invadir las zonas destinadas para los vehículos.

CONDUCTORES

Es deber del conductor utilizar cinturón de seguridad.

No usar dispositivos móviles mientras conduce.

Respetar la prelación que tiene el peatón en cualquier lugar de la zona operativa, por tanto, deberá disminuir la velocidad de conducción o ceder el paso.

No hacer necesidades fisiológicas en lugares distintos a los dispositivos dispuestos para ello.

No fumar al interior de la zona operativa.

No ingerir, desplazarse o permanecer bajo el efecto de bebidas alcohólicas, sustancias

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 21 de 77

enervantes, alucinógenas o psicoactivas. Atender y observar todas las medidas de bioseguridad.

Artículo 25. LINEAMIENTOS CONTROL DE INGRESO A LA TERMINAL: Los vehículos ingresarán a las instalaciones de la CTEC con la implementación de un sistema automático de individualización del vehículo que accede a la zona operativa, registrando la hora de ingreso y medición del tiempo de permanencia.

Parágrafo. En el evento en que no sea posible realizar el registro del vehículo a través de sistema automático, siempre se realizará el registro del mismo de forma manual con el objeto de realizar la individualización del vehículo, registrando la hora de ingreso y medición del tiempo de permanencia.

Artículo 26. LINEAMIENTOS EN PISTA DE DESCENSO: Al llegar a esta área, el conductor deberá cumplir el siguiente procedimiento.

Asegurar el descenso de la totalidad de los pasajeros.

Una vez el vehículo haya desembarcado los pasajeros y equipajes, deberá continuar su recorrido solamente con la tripulación debidamente autorizada.

Parágrafo. 1º: La CTEC no se hace responsable por la pérdida o daño que sufra los vehículos mientras permanezcan en la zona operativa. La seguridad e integridad del vehículo es responsabilidad de las empresas de transporte.

Parágrafo. 2º: Cuando la ocupación de las áreas operativas llegue a su capacidad máxima, los conductores en sus vehículos deberán circular por las vías, acatando las instrucciones del personal operativo de la CTEC.

Artículo 27. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL PASAJERO: En la zona de pasajeros solo está permitido el personal de las empresas transportadoras realizando las actividades propias de sus cargos tales como.

Personal de taquilla para efecto de la venta de tiquetes.

Conductores y auxiliares en salas de espera y puntos de despacho.

Personal asignado a las plataformas de ascenso de pasajeros en puntos de despacho.

Personal administrativo, podrá permanecer en las zonas de pasajeros observando las condiciones dispuestas para la permanencia en estas áreas.

Artículo 28. MANEJO DE MENORES DE EDAD: En el cumplimiento de las disposiciones relativas al transporte de menores de edad, las empresas transportadoras deberán observar lo contemplado en la cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte terrestre de pasajeros y mercancías de la Superintendencia de Transporte, numeral 1.1.9. publicada en la página web www.supertransporte.gov.co, así como activar los respectivos protocolos de tratamiento de menores de edad incluidos en este manual y las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan por las autoridades competentes, para tal fin. Por lo anterior, se deben implementar los siguientes lineamientos.

Los menores de edad entre los 0 y 14 años no podrán viajar en los vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera sin el acompañamiento de sus padres, representante legal o por una persona adulta responsable, la cual debe estar debidamente autorizada ante la empresa transportadora.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 22 de 77

Los menores de edad entre los 15 y 17 años podrán viajar solos en los vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, cumpliendo con el requisito indispensable que cualquiera de sus padres o el representante legal, diligencie el formato de viaje de menores de edad y adjunten las fotocopias de sus cédulas (o al menos una de ellas) y del documento de identificación del menor, junto con el registro civil de nacimiento. En el formato de autorización de cada empresa transportadora en el cual se debe identificar plenamente a la persona adulta responsable que recibirá el menor en su destino.

Se podrán vender tiquetes a los menores de edad entre los 15 y 17 años, únicamente si presentan el debido permiso por escrito de sus padres o del representante legal y fotocopias de sus cédulas.

Para verificar la edad del menor, los empleados de las empresas de transporte de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, deberán solicitarle el documento de identidad.

Quien identifique un menor de edad que no cumpla con los requisitos antes mencionados, deberá reportar e informar de manera inmediata a la Policía de Infancia y Adolescencia dispuesta en la Estación de Policía o al personal de La Terminal.

Las empresas transportadoras que movilicen menores de edad entre los quince (15) y diecisiete (17) años, deberán coordinar lo pertinente para su entrega al adulto autorizado y en ningún momento puede estar sin la compañía de un adulto responsable de la empresa de transporte hasta que se cumpla la respectiva entrega.

ARTÍCULO 29. MANEJO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA: En el cumplimiento de las disposiciones relativas al transporte de los animales de compañía, las empresas transportadoras deberán observar lo contemplado en la cartilla de Derechos y Deberes Usuarios Transporte Terrestre Pasajeros y Mercancías de la Superintendencia de Transporte, Numeral 1.2.4. publicada en la página web www.supertransporte.gov.co y las que sean reguladas por las autoridades competentes, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan para tal fin, garantizando las condiciones de salubridad, comodidad y seguridad, para el animal de compañía.

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

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

El animal de compañía debe cumplir con la reglamentación de vacunación y salubridad establecida en la legislación colombiana. El cuidador o propietario debe portar el carnet de vacunación respectivo. El cuidador y/o propietario no podrá dejar su animal de compañía solo o atado y sin las medidas de seguridad necesarias en las áreas de La Terminal.

El cuidador y/o propietario debe evitar que el animal de compañía haga sus necesidades fisiológicas en La Terminal; en caso de que esto ocurra debe limpiar inmediatamente y dejar los residuos en las canecas marcadas como "No reciclables".

El cuidador y/o propietario asumirá la responsabilidad civil, administrativa o penal que derive por cualquier acto de su animal de compañía.

Los perros de manejo especial deben portar collar, bozal y documento de registro.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 23 de 77

El animal de compañía debe portar en todo momento un collar que permita su identificación.

Al ingresar con el animal de compañía a La Terminal, se entienden aceptadas las condiciones de ingreso establecidas en el presente manual.

Parágrafo 1. En cuanto al transporte de animales se encuentra establecido en el protocolo de transporte de animales para la prevención de tráfico de fauna y flora el cual debe ser socializado a los pasajeros de la terminal.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 24 de 77

CAPITULO V TASA DE USO

ARTÍCULO 30. PAGO DE LA TASA DE USO: Este se cumplirá exclusivamente en las cajas de recaudos dentro de las instalaciones de la CTEC o por medio de aquellas soluciones tecnológicas que se dispongan para tal efecto, mediante el siguiente procedimiento:

La empresa transportadora, mediante el sistema integrado de rodamiento y tasa de uso en línea, alimentará la información de los planes de rodamiento con la debida antelación.

Se validará la identificación del conductor asignado para la prestación del servicio a través del mecanismo que La Terminal disponga para ello, previo a la salida del vehículo de la Terminal.

La empresa transportadora cancelará el correspondiente valor de la tasa de uso y la respectiva tarifa atinente al programa de seguridad vial, según sea el caso obteniendo el comprobante de pago. Las empresas de transporte podrán hacer uso de las alternativas que disponga La Terminal para efectos de pagos electrónicos por estos conceptos.

Para realizar la prueba de alcoholemia, el conductor deberá acercarse al correspondiente consultorio del programa de seguridad vial, para la práctica de esta prueba y/o del examen médico general aptitud física - EMGAF.

Con los anteriores requisitos, el conductor accederá a la plataforma para el abordaje de los pasajeros, en la respectiva plataforma de ascenso de pasajeros.

El conductor antes de dirigirse hacia la respectiva portería de control con ruta, deberá cerciorarse que los datos impresos en el comprobante de la tasa de uso y examen de alcoholimetría, correspondan a la ruta y vía autorizada por el Ministerio de Transporte. En caso de existir algún error, la empresa transportadora deberá ajustar la información corrigiéndola antes de autorizar la salida del vehículo de la plataforma de ascenso.

Artículo 31. VIGENCIA DE LA TASA DE USO: La tasa de uso expedida por La Terminal, tendrá vigencia de hasta treinta (30) minutos después de la hora programada para el despacho en las plataformas de ascenso en la CTEC. Lo anterior, sin perjuicio de las causales de convalidación de tasa de uso, reguladas en el artículo 32 del presente instrumento.

Parágrafo 1º. Los tiempos determinados en el presente artículo podrán variar en los periodos de temporada alta, de acuerdo con la necesidad de la operación.

Parágrafo 2º. Cuando se supere el tiempo de la vigencia de la tasa, La Terminal adelantará el cobro de una nueva tasa de uso equivalente a la que expiró, la cual se hará efectiva en el siguiente despacho.

Parágrafo 3º. La Terminal atenderá solicitudes de exoneración de vigencias de tasa de uso, cuando la empresa a través de su representante legal solicite por escrito la petición debidamente justificada.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 25 de 77

ARTÍCULO 32. CONVALIDACIÓN DE LA TASA DE USO: La convalidación de tasas de uso se podrá realizar a través mediante el siguiente procedimiento.

Solamente serán convalidadas las tasas de uso que no hayan superado la hora de viaje programado. La tasa de uso deberá ser presentada en la Oficina de Servicio al Transportador para su posterior habilitación hasta por treinta (30) días contados a partir de la fecha de expedición.

Para efectos de la convalidación, se modificarán únicamente los datos correspondientes a la fecha y hora de despacho. La demás información de la tasa de uso es inmodificable.

La convalidación por falla mecánica sólo se tendrá en cuenta para los vehículos que presenten averías en los espacios temporales para la operación, hecho que será verificado mediante inspección presencial realizada por el personal operativo de La Terminal.

No se convalidarán tasas de uso por errores de información cargada en el sistema de despachos integrado a la venta de tasa de uso.

Tampoco se realizará la convalidación de la tasa de uso, cuando las autoridades de tránsito y transporte determinen la cancelación del despacho programado.

Para hacer efectiva la tasa convalidada, el conductor presentará nuevamente el comprobante de pago (tasa de uso) en la Oficina de Servicio al Transportador ó correspondiente. Allí se verificará que la nueva información de viaje se encuentre cargada en el sistema de despachos integrado a la venta de tasa de uso. Una vez confirmada la información, se registrará a través del aplicativo que se disponga para este procedimiento, la nueva fecha, hora de viaje y número de rodamiento y finalizará con la fijación del sello de convalidación. Surtido lo anterior, el conductor se dirigirá a practicarse la prueba de alcoholemia, la cual no tendrá costo alguno.

Artículo. 33. EVASIÓN O SUSPENSIÓN DE LA TASA DE USO. La central de transporte reportará a la Autoridad y a la Empresa de Transporte Competentes, la evasión de la compra de la tasa de uso por derecho a muelle dará como sanción la prohibición de la venta de esta, hasta por 5 días.

La suspensión de la tasa de uso se dará en los siguientes casos:

El vehículo que no ostente las condiciones óptimas normativamente establecidas para la prestación del servicio acarrea la suspensión temporal, hasta tanto reúna y demuestre estas condiciones para la prestación del servicio.

El conductor que no acate las instrucciones dadas por el auxiliar operativo, auxiliar administrativo o en su efecto del jefe de operaciones, en cuanto al buen manejo personal, el respeto, el buen uso de las diferentes áreas, la obstrucción de las vías estará sujeto a una suspensión de 2 a 5 días según el caso y su gravedad.

El uso inadecuado del muelle en cuanto al tiempo o su utilización no autorizada conllevará a la suspensión de la venta de la tasa de uso desde Un (1) día hasta Tres (3) días.

Permitir el ascenso o descenso de pasajeros de los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin o sus áreas de influencia, dará lugar a la suspensión de la tasa de uso de Un (1) día hasta Cuatro (4) días.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 26 de 77

Dejar el vehículo Abandonado o Parqueado en zonas no autorizadas dentro de la Central de Transportes, conllevará a la suspensión de la venta de la tasa de uso de Un día (1) a Cuatro (4) días.

Realizar agresiones verbales, físicas o generar riñas contra cualquier funcionario, usuario de la Central de Transportes o compañero(a) de trabajo, implicará la suspensión de dos días (2) hasta cinco (5) días de la venta de la tasa de uso.

Efectuar el abordaje de pasajeros a la plataforma de ascenso por fuera del horario de salida del vehículo o extemporáneamente, conllevará a la suspensión de Un (1) día a Tres (3) días, de la tasa de uso, con excepción de los procedimientos que realicen las autoridades pertinentes.

Ningún vehículo podrá superar más de 5 minutos de retraso en las áreas de abordaje y descargue.

Y en los demás casos establecidos expresamente por las disposiciones pertinentes, según sea el caso se limitará la venta de la tasa de uso de 1 a 5 días, lo cual será determinado por el jefe operativo de La Central de Transportes “Estación Cúcuta”.

Parágrafo. 1. La Central de Transportes “Estación Cúcuta”; podrá programar operativos de control internos y externos, con los funcionarios asignados para tal fin, en acompañamiento de la autoridad competente.

Parágrafo. 2. La Central de Transportes “Estación Cúcuta”; podrá abstenerse de expedir la Tasa de Uso, a la empresa transportadora en circunstancias de tiempo, modo y lugar o en situaciones de hecho o por motivos internos, que afecten el orden, el buen uso de los muelles, la salubridad o el presupuesto de la entidad y que no sean sancionables por la autoridad competente.

Parágrafo. 3. Validación de la tasa de uso. La Central de Transportes “Estación Cúcuta”, ejercerá por parte del funcionario autorizado el control y la validación de la tasa de uso, la verificación de la información contenida en el comprobante de pago de esta, y su concordancia con las características que identifican interna y externamente al vehículo, además del valor del itinerario, el origen y destino final, acatando la resolución expedida para tal fin, por Ministerio de Transporte.

Artículo 34. RECUPERACIÓN DE COSTOS POR OMISIÓN DE PAGO DE LA TASA DE USO: Cuando se evidencie que la empresa transportadora no está cancelando íntegramente el valor correspondiente a la tarifa de la tasa de uso, la CTEC, incursionará las acciones a que haya lugar para la recuperación de la diferencia de la misma, en virtud de lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.2.1.4.10.5.2. del Decreto 1079 de 2015.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 27 de 77

CAPITULO VI OBLIGACIONES DE LA TERMINAL

Artículo 35. OBLIGACIONES DE LA TERMINAL: Son obligaciones de la Terminal, las establecidas en el decreto 2762 de 2001, Artículo 2.2.1.4.10.4.1 del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan tales como.

Operar La Terminal de conformidad con los criterios establecidos en el Decreto 1079 de 2015 y normas que lo complementen o adicionen.

Prestar los servicios propios de La Terminal relacionados con la actividad transportadora en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad.

Elaborar y aplicar el Manual Operativo de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.

Permitir el despacho únicamente a las empresas de transporte debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.

Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.

Permitir a las autoridades de tránsito y transporte el desempeño de sus funciones respecto del control de la operación en general de la actividad transportadora al interior de La Terminal

Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde La Terminal o su conjunto de instalaciones.

Con fundamento en el artículo 38° de la Ley Orgánica 2199 del 8 de febrero de 2022, y en consonancia con los programas de seguridad que implemente el Ministerio de Transporte, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan, La Terminal deberá disponer dentro de las instalaciones físicas de los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física y practicar la prueba de alcoholemia a los conductores que estén próximos a ser despachados del respectivo terminal.

Suministrar al Ministerio de Transporte de manera oportuna la información relacionada con la operación del transporte de pasajeros, de acuerdo con los formatos, plazos y medios que para este fin establezca el Ministerio.

Cobrar las tasas de uso fijadas por el Ministerio de Transporte en los términos del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, Resolución 6398 del 17 de mayo de 2002 y la Resolución 4222 del 21 de febrero de 2002 y/o las normas que las modifiquen, sustituyan, deroguen y demás normas pertinentes.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 28 de 77

CAPITULO VII

DERECHOS Y DEBERES DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Artículo 36. DERECHOS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE: Son derechos de las empresas transportadoras debidamente habilitadas, los establecidos en el artículo 2.2.1.4.10.5.1 del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan así. Acceder a los servicios que presta La Terminal a través de su infraestructura en condiciones de seguridad y comodidad, siempre que se cumpla el ordenamiento legal y el Manual Operativo.

Utilizar las áreas operativas de La Terminal de conformidad con la distribución y asignación definida por ésta.

Tener acceso en condiciones de equidad, a los servicios conexos y complementarios que ofrece La Terminal, dentro de las condiciones de uso establecidas, siempre que se cumpla el ordenamiento legal y el Manual Operativo.

Artículo 37. DEBERES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE: Son deberes y obligaciones de las empresas transportadoras debidamente habilitadas, los establecidos en el artículo 2.2.1.4.10.5.1 del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, así como las que lo modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan, entre otras.

Cumplir con las disposiciones establecidas en el Decreto 1079 del 26 mayo de 2015 así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan y con el presente Manual Operativo.

Cumplir las normas de tránsito y el código de policía dentro de las terminales.

Pagar oportuna e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por La Terminal a las empresas transportadoras por los despachos efectivamente realizados, en los términos del Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015 y de la normatividad que lo reglamenta, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.

Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a la Entidad como a los usuarios.

Colaborar con La Terminal y las autoridades competentes para garantizar su seguridad y correcta operación.

Utilizar las diferentes áreas de La Terminal de acuerdo con las normas establecidas en el presente Manual Operativo.

Expedir ticket de viaje exclusivamente en las taquillas de La Terminal asignadas para ello y para las rutas autorizadas por el Ministerio de Transporte.

Garantizar que el personal de la empresa conozca y cumpla el Manual Operativo de La Terminal.

Dotar a sus empleados con carné de identificación y con los elementos de protección personal requeridos.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 29 de 77

Mantener las áreas utilizadas en perfectas condiciones de mantenimiento y aseo.

Implementar en las áreas de uso de la empresa un plan de emergencia y evacuación y que se encuentre alineado con el plan de emergencias de La Terminal.

Responder económicamente por los daños en las instalaciones o equipamiento de La Terminal producidos por el personal de su empresa o por el personal de la entidad con la que tenga convenios. Responder las quejas relacionadas con sus funcionarios o aquellas que surjan por la prestación del servicio e informar sobre las medidas administrativas tomadas.

Establecer mecanismos de control y/o del personal necesario de acceso a la plataforma de ascenso de pasajeros a los automotores para ejercer control, permitiendo únicamente la salida del personal autorizado.

Capacitar al personal operativo y administrativo sobre este manual, procedimientos, reglamentos y normatividad asociada a la prestación del servicio.

Colaborar con el personal de La Terminal en las labores de vigilancia, control y supervisión.

Garantizar que los conductores asistan al plan de seguridad vial y se practiquen las pruebas de alcoholemia y exámenes de aptitud física con periodo de renovación cada tres meses, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, o las requeridas por la autoridad competente, así como las que las modifiquen, subroguen, deroguen o sustituyan.

Organizar la operación de tal manera que cumpla con las disposiciones de la resolución vigente que regula los tiempos de permanencia y se optimicen los tiempos en la plataforma con el fin de hacer eficiente el proceso de abordaje.

Adelantar las acciones tendientes al registro del parque automotor correspondiente para el despacho y utilización de la plataforma.

Garantizar la disponibilidad de vehículos conforme a la programación y venta y/o reserva de tiquetes realizada.

Garantizar que los vehículos se despachen cumpliendo la normatividad vigente aplicable al servicio público de transporte intermunicipal de pasajeros por carretera. Lo anterior incluye las medidas de bioseguridad proferidas por las autoridades competentes.

Garantizar que los conductores de los vehículos observen las medidas de bioseguridad en la prestación del servicio.

Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por La Terminal en lo relacionado con la prestación del servicio y la gestión operacional.

Cumplir con todas las exigencias legales para transportar menores de edad, de conformidad al artículo 28 del presente Manual.

Cumplir con todas las exigencias legales para el transporte de animales de compañía, de conformidad al artículo 29 del presente Manual.

No generar contaminación visual y auditiva, durante el tiempo de permanencia en La Terminal.

Cumplir los procedimientos establecidos para el correcto funcionamiento de los aplicativos

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 30 de 77

dispuestos por la Terminal para la gestión y control operacional en la salida de los vehículos con despacho, acreditando que este cumpla los requisitos para la prestación del servicio.

Registrar en la plataforma de Rodamiento y Venta de Tasa de Uso en Línea, la cantidad de pasajeros que transporta cada vehículo por despacho realizado.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 31 de 77

CAPITULO VIII

ACCIONES DE CONVIVENCIA PARA LA OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Artículo 38. ACCIONES CONTRARIAS A LA CONVIVENCIA: Las cuales se aplican tanto para conductores, auxiliares, taquilleros y en general, para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora, de conformidad con la facultad establecida en el Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, en su artículo 2.2.1.4.10.4.1 numeral 3, las cuales se clasificarán de la siguiente manera.

Atribuibles a las empresas transportadoras:

Utilizar las áreas operacionales por un tiempo mayor al establecido en la resolución de regulación de tiempos de permanencia.

Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de ascenso.

Adelantar el abordaje de pasajeros por fuera del horario establecido.

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

Atribuibles a conductores, auxiliares, taquilleros y en general, para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora:

Realizar actividades de mantenimiento, aseo o arreglos mecánicos a los vehículos en las áreas operativas de La Terminal.

Transportar pasajeros sin tiquete.

Acciones de mediano impacto:

Atribuibles a las empresas transportadoras:

Cargar paquetería y/o remesas en sitios diferentes de la plataforma designada para tal efecto.

Utilizar las taquillas y puntos de despacho para actividades comerciales diferentes a las establecidas en los contratos de arrendamiento o para depósito de mercancías o remesas.

Expedir los tiquetes, por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa, salvo las ventas por medios electrónicos.

Generar contaminación visual y auditiva, durante el tiempo de permanencia en La Terminal.

La incorrecta disposición de los residuos sólidos y/o líquidos. Conforme a las normas aplicables en la

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 32 de 77

materia.

Uso inadecuado de fuentes hídricas de propiedad de La Terminal, en lo que corresponde al alistamiento y/u operación de vehículos.

Uso inadecuado de fuentes de energía de propiedad de La Terminal, en lo que corresponde al alistamiento y/u operación de vehículos.

No mantener las áreas utilizadas en perfectas condiciones de mantenimiento y aseo, haciendo correcto uso de los puntos ecológicos.

Atribuibles a conductores, auxiliares, taquilleros y en general, para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora:

Arrojar escombros, basuras, corazas y/o cualquier otro desecho en áreas comunes, operacionales y/o zonas verdes.

No realizar necesidades fisiológicas en lugares y/o dispositivos destinados para ello.

Fumar en áreas comunes y en cualquier lugar de la zona operativa de las Entidad.

Acciones de alto impacto:

Atribuibles a las empresas transportadoras:

Se prohíbe practicar el PREGONEO y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.

No cumplir con los parámetros dispuestos por el programa de seguridad vial.

Promocionar y/o vender tiquetes a rutas que la empresa no tenga autorizadas por el Ministerio de Transporte con origen desde la ciudad de San José de Cúcuta.

Tomar las acciones indicadas por la autoridad sanitaria competente, cuando se presente un evento de interés de salud pública.

Incumplir las disposiciones contenidas en el capítulo V artículo 28, sobre el manejo de menores.

Incumplir las disposiciones contenidas en el capítulo V artículo 29, sobre el manejo de animales de compañía.

Despachar los vehículos sin el lleno de los requisitos (tasa de uso, alcoholemia, registro de pasajeros en la plataforma) que permita la salida del vehículo oportunamente por la respectiva portería de control de vehículos con ruta.

8. Suplantar a los conductores al momento de realizar la prueba de alcoholimetría o que los comprobantes de este examen no correspondan con el nombre y cédula del conductor al momento de

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 33 de 77

realizar controles dentro y fuera de la Terminal.

Atribuible a conductores, auxiliares, taquilleros y en general, para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora:

Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social ó alteración de la sana convivencia.

Estacionamiento de vehículos en las vías internas de La Terminal, y mal uso de los espacios temporales de la zona operativa.

Impedir u obstaculizar la realización de cualquier tipo de operativos de control y/o inspección de la Terminal y/o las autoridades competentes.

Agredir física o verbalmente a los trabajadores de La Terminal.

Incumplir las normas de señalización y demarcación vial.

Ingerir, desplazarse o permanecer bajo el efecto de bebidas alcohólicas, sustancias enervantes, alucinógenas o psicoactivas.

Ingresar el vehículo a la plataforma de ascenso de pasajeros sin haber cancelado la tasa de uso y sin la realización por parte del conductor, de la prueba de alcoholemia.

Ofrecer propinas, dadivas o cualquier otro beneficio a los trabajadores de La Terminal.

Alterar o dañar intencionalmente los bienes de La Terminal.

Superar la velocidad de 20 km/h, permitida para transitar al interior de la zona operativa de la Entidad.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 34 de 77

CAPITULO IX

DE LA PROHIBICIÓN DEL PREGONEO Y PRÁCTICAS INDEBIDAS

PREGONEO

Artículo 40: PREGONEO. Los pregones son anuncios públicos y vocales que se utilizan para informar a la comunidad sobre productos, servicios o eventos específicos. Estos anuncios suelen ser realizados por personas llamadas pregoneros, que utilizan su voz y entusiasmo para atraer la atención del público. El decreto 2762 de 2001, en su capítulo V. Obligaciones. Numeral 11. Taxativamente prohíbe, “No permitir, bajo ningún pretexto, dentro de las instalaciones de las terminales, el **PREGONEO** de los servicios o rutas que prestan las empresas transportadoras.”

De otra parte, la misma, norma taxativamente reza en su Artículo 16. Numeral 5 Prohibiciones, reiterando a las empresas transportadoras, “Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el **PREGONEO**, o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.”

Así mismo el decreto 2762 de 2001, describe en su Artículo 23. Cumplimiento de las normas. “Las autoridades de policía, colaborarán con los gerentes de las terminales para velar por el cumplimiento de las normas establecidas por este decreto.”

De otra parte, la Circular 1 de 2006 en su Artículo 3.5.4 “Actos que afecten la libertad de elección del usuario”. Indica, a las Terminales de Transporte Terrestre habilitadas por el Ministerio de Transporte, a establecer mecanismos eficientes para impedir que dentro de sus instalaciones se presenten prácticas que utilicen, permitan, patrocinen, toleren o practiquen el PREGONEO o actos similares, igualmente el empleo de sistemas o mecanismos que coarten la libertad del usuario para la elección de la empresa transportadora de su preferencia , para lo cual deberán aplicar las previsiones establecidas en sus manuales operativos, y de manera complementaria, informar cualquier tipo de violación de estos parámetros a la Superintendencia de Transporte.

Parágrafo:1. La Policía Nacional podrá intervenir de forma inmediata ante la presencia de las conductas anteriormente descritas, garantizando la protección de los derechos de los usuarios y el normal funcionamiento de las operaciones de transporte, adoptando las medidas correctivas previstas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia, y remitiendo el caso a las autoridades competentes cuando se configure una falta o conducta penal o que altere el normal desenvolvimiento de la operación en la Entidad como las siguientes

Abordaje o Interceptación de Usuarios: Abordar, interceptar, seguir, acosar o presionar a los usuarios de la Central de Transporte Estación Cúcuta, ya sea verbalmente o mediante contacto físico, para ofrecer servicios de transporte, venta de tiquetes, productos o cualquier otro tipo de bien o servicio, fuera de los puntos de venta o información debidamente autorizados.

Uso de Megáfonos o Amplificadores de Sonido: La utilización de megáfonos, altoparlantes o cualquier otro dispositivo de amplificación de sonido para anunciar servicios o productos, salvo aquellos expresamente autorizados por la administración de la Terminal para fines informativos o de emergencia.

Obstrucción de Pasillos y Zonas de Circulación: La ubicación de personas, objetos, mercancías o cualquier elemento que impida o dificulte el libre tránsito de usuarios y vehículos en pasillos, andenes,

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 35 de 77

zonas de espera, ingresos, salidas o cualquier área común de la Terminal.

Competencia Desleal: Cualquier práctica que, mediante engaño, confusión, denigración o aprovechamiento indebido, busque desviar la clientela de otros operadores o establecimientos legalmente constituidos y autorizados dentro de la Terminal.

Parágrafo. Las sanciones a las empresas transportadoras que permitan y utilicen pregones y la práctica del PREGONEO, oscilan entre (40 y 50) millones de pesos, sanción que determina La Super Transporte, por quejas reiteradas de usuarios, o evidencias relacionadas con auditorias o visitas de este ente de control

Artículo 41: Ámbito de Aplicación

Las prohibiciones y sanciones establecidas en este capítulo son de obligatorio cumplimiento para todas las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de la Central de Transporte Estación Cúcuta:

Personal de las empresas de transporte.

Conductores y ayudantes.

Vendedores de tiquetes.

Comerciantes y sus empleados.

Usuarios y visitantes.

Personal de seguridad y administrativo.

Artículo 42: Sanciones Aplicables

El incumplimiento de las prohibiciones establecidas en el presente capítulo dará lugar a la aplicación de las siguientes sanciones, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar:

Amonestación Verbal: Para faltas leves o la primera ocurrencia de una conducta prohibida, se podrá aplicar una amonestación verbal por parte del personal de seguridad o administrativo de la Terminal, con el fin de corregir la conducta.

Advertencia Escrita: En caso de reincidencia o de faltas que, a juicio de la administración, lo ameriten, se expedirá una advertencia escrita al infractor o a la empresa a la que esté vinculado, dejando constancia de la conducta y las posibles consecuencias de futuras infracciones.

Suspensión Temporal de Acceso a la Terminal: Para casos de reincidencia grave, o conductas que afecten significativamente la seguridad, el orden o la convivencia, la administración de la Terminal podrá suspender temporalmente el acceso del infractor a las instalaciones por un periodo determinado.

Cancelación de Contrato o Permiso: En el caso de empresas de transporte, comerciantes o prestadores de servicios que infrinjan reiteradamente estas normas o cometan faltas muy graves, la administración de la Terminal podrá iniciar los procesos para la cancelación del contrato de arrendamiento, permiso de operación o cualquier otra autorización que los vincule con la Terminal.

Expulsión de las Instalaciones: Cualquier persona que incurra en pregoneo o prácticas prohibidas y se niegue a acatar las indicaciones del personal de seguridad o administrativo, o que genere disturbios, podrá ser expulsada de las instalaciones de la Terminal, con el apoyo de la fuerza pública si fuera necesario.

Parágrafo 1: Las sanciones serán aplicadas por la administración de la Central de Transporte Estación Cúcuta, previo debido proceso que garantice el derecho de defensa del infractor.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 36 de 77

Artículo 43: Denuncias y Procedimiento

Cualquier usuario, operador o personal de la Terminal que observe conductas de PREGONEO o prácticas prohibidas podrá reportarlas al personal de seguridad o a la administración de la Terminal, quienes tomarán las medidas correctivas y sancionatorias pertinentes de acuerdo con el presente reglamento

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 37 de 77

CAPITULO X

ACCIONES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA

Artículo 44. ACCIONES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA: Las Empresas de transporte, sus conductores, auxiliares, taquilleros y en general, para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora que incurra en aquellas acciones contrarias a la convivencia previstas en el artículo 37 del presente Manual, se les aplicará, según el caso, solicitud de mejora, remisión de informe a la Superintendencia de Transporte y/o suspensión temporal del uso de la infraestructura, según corresponda.

Parágrafo 1°. Competencia para aplicar las acciones para el restablecimiento de la convivencia. Las acciones que permitan el restablecimiento de la convivencia previstas en el presente Manual Operativo, serán aplicadas por el auxilia2r administrativo con funciones operativas, técnico operativo o auxiliares administrativos, que se encuentren de turno en la Entidad, según la programación establecida por la CTEC.

Artículo 45. SUJETOS DE LAS ACCIONES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA: Serán sujetos de acciones para el restablecimiento de la convivencia para efectos del Manual Operativo, los siguientes:

las empresas transportadoras que prestan el servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

Quienes tengan una relación contractual con ésta y que estén legalmente afiliadas y/o a través de las actuaciones de sus conductores, auxiliares, taquilleros y en general, para todos los agentes que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora de que se trate, dentro de las áreas que disponga La Terminal para la prestación de este servicio público.

Los establecimientos comerciales, que presenten inconsistencias que afecten el normal desarrollo de las acciones del transporte, como las siguientes:

Expendido de bebidas alcohólicas

Uso debido de materiales inflamables, cilindros o artefactos que causen explosión.

Contaminación por ruido o contaminación visual

Invasión de zonas comunes.

Construcción o remodelación de la infraestructura sin autorización previa.

Parágrafo. Etas inconsistencias serán sancionadas de acuerdo a la Ley 1801 de 2016, Código de seguridad y convivencia ciudadana

Artículo 46. APLICACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA: La CTEC., adelantará solicitudes (verbales o escritas) de mejora, las cuales quedarán a nombre de las empresas legalmente constituidas y/o aquellos agentes empleados de éstas que se encuentren debidamente individualizados, que cometan acciones contrarias a la convivencia, en las cuales se deberán establecer compromisos que eviten la repetición de las mismas. En caso de observar que la empresa transportadora y/o sus agentes, continúan cometiendo acciones contrarias a la convivencia definidas en el artículo 37 de este Manual, la Entidad procederá de la siguiente manera:

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 38 de 77

1. SOLICITUD DE MEJORA: Consistirá en una solicitud preventiva para la corrección de la conducta contraria a la convivencia con el fin de que se enmiende y se supere la alteración en la prestación del servicio que ha generado dicha conducta. Esta será aplicable para la totalidad de las acciones (bajo, mediano y alto impacto) contrarias a la convivencia.

2. INFORME A LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE: La Empresa que acumule cinco (5) solicitudes de mejora por la comisión de acciones contrarias a la convivencia de alto impacto, se remitirá informe a la Superintendencia de Transporte para que adelante las investigaciones administrativas y aplique las posibles sanciones a que haya lugar por desobedecer los deberes y obligaciones del Manual Operativo de manera sistemática en aquellas acciones que alteran el orden y sana convivencia en la prestación del servicio y/o el buen uso y cuidado de las áreas que componen la zona operativa y de Servicio al pasajero conforme a su destinación.

Artículo 47. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL USO DE LA INFRAESTRUCTURA: La suspensión temporal del uso de la infraestructura aplicará cuando la Terminal observe que la conducta de sus conductores, auxiliares, taquilleros y en general, cualquier persona que mantengan una relación jurídica con la empresa transportadora, perturbe y/o ponga en riesgo la correcta prestación del servicio y/o coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes, auspicie la informalidad y la competencia desleal al interior de las instalaciones; esto después de haber advertido en más de dos ocasiones la indebida práctica por parte del personal de servicio y/o seguridad de la Terminal. Para ello, el auxiliar administrativo con funciones operativas o su delegado será quien aplique la medida correspondiente sin afectar la prestación del servicio, realizando la interlocución a que haya lugar con las Directivas de la respectiva empresa transportadora.

De dicho procedimiento, se recopilarán las evidencias que rodearon la conducta contraria a la convivencia de alto impacto, para el respectivo traslado mediante informe, acompañado del acervo probatorio a la Superintendencia de Transporte como órgano de control y de vigilancia en la Prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera en las Terminales de Transporte.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 39 de 77

CAPITULO XI DISPOSICIONES VARIAS PROTOCOLOS

Artículo 43. ADOPCIÓN DE PROTOCOLOS: En atención a la Ley 09 de 1979, los Decreto 3518 de 2006, 780 de 2016 y el Decreto 1601 de 1984, quien establece el control y vigilancia sanitaria en los terminales portuarios y en aplicación a la Circular Externa 557, de 20 de agosto de 2024 expedida la Super transporte, se incorporan los protocolos indicados al presenta manual, con el fin de dar orientación las empresas transportadoras, población locativa y usuarios, a seguir las rutas definidas para tal fin.

OBJETIVO

Los protocolos brindan la metodología para la prevención, identificación y denuncia de los posibles casos de afectación, a personas, con debilidad manifiesta, adultos niños, niñas, y adolescentes como la flora y fauna y animales silvestres, explotación de turismo sexual que se puedan presentar dentro de los servicios conexos al transporte terrestre en la Central de Transportes Estación Cúcuta.

PROTOCOLOS

Protocolo para la prevención atención y medidas de todas las formas de violencia, contra la mujer.
Protocolo para la prevención y erradicación de explotación sexual, a niños. Niñas, y adolescentes.
protocolo de desratización y desinfección central de transporte estación Cúcuta.
Protocolo de servicio de guía y asistencia a personas de primer contacto de discapacidad y movilidad reducida.
Protocolo para el tráfico ilegal de animales silvestres y aparición de epizootias.

Pragrafo.1. Los protocolos reseñados anteriormente, han cumplido con el principio de publicad y socialización a las diferentes empresas transportadoras adscritas a la Central de Transporte E.C, y serán enviados en su momento a través de los E. mails correspondientes.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 40 de 77

ANEXO 1. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y BASADAS EN GÉNERO Y/O DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE RAZA, ETNIA, RELIGIÓN, NACIONALIDAD, IDEOLOGÍA POLÍTICA O FILOSÓFICA, SEXO U ORIENTACIÓN SEXUAL O DISCAPACIDAD Y DEMÁS RAZONES DE DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL Y CONTRACTUAL DEL SECTOR PÚBLICO.

1.1 MARCO NORMATIVO

• Constitución Política de 1991. • Declaración Universal de Derechos Humanos. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. • Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales. • Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW). • La Convención sobre los Derechos del Niño. • Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Declaración sobre la Eliminación de la violencia contra la Mujer. • Declaración y Programa de Acción de Viena. Convención Americana sobre Derechos Humanos. • Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer (Convención Belém Do Pará). • Convención Interamericana Contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia. • Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género “Principios de Yogyakarta”. • Convenio sobre la violencia y el acoso No. 190 de la Organización Internacional del Trabajo

1.2. Ordenamiento jurídico nacional. • Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. • Ley 82 de 1993: expide normas destinadas a ofrecer apoyo estatal a la Mujer Cabeza de Familia. • Ley 294 de 1996: por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. • Ley 575 de 2000: por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996. Ley 581 de 2000: por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la Mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del Poder Público. • Ley 679 de 2001: por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución. • Ley 731 de 2002: por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales. • Ley 750 de 2002: por la cual se expiden normas sobre el apoyo, especialmente en materia de prisión domiciliaria y trabajo comunitario a las mujeres cabeza de familia. • Ley 800 de 2003: por la cual se aprueba la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional y el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente de mujeres y niños. • Ley 823 de 2003: por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres. • Ley 1009 de 2006: por la cual se crea con carácter permanente el Observatorio de asuntos de género. Ley 1023 de 2006: por la cual se vincula el núcleo familiar de las madres comunitarias al sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. • Ley 1257 de 2008: por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de las formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los códigos de procedimiento penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones y sus respectivos decretos reglamentarios. • Ley 1413 de 2010: por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el sistema de cuentas nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país y como herramienta fundamental para la definición e implementación de políticas públicas • Ley 1475 de 2011: por la cual se adoptan reglas de organización y funcionamiento de los partidos y movimientos políticos, de los procesos electorales y se dictan otras disposiciones. Ley que ha permitido las cuotas en la conformación de listas a cargos de elección popular. • Ley 1448 de 2011: por la cual se dictan

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 41 de 77

medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Establece normas específicas para las 5 mujeres en los artículos 114 al 118. En esta Ley se establece el Decreto 4635 de 2011 sobre comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras, el Decreto 4634 de 2011 sobre el pueblo gitano (Rrom) y el Decreto 4633 de 2011 sobre pueblos y comunidades indígenas. • Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. • Ley 1482 de 2011: Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones. Ley 1496 de 2011: por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones. • Ley 1542 de 2012: Por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal. • Ley 1719 de 2014: Por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones. • Ley 1761 de 2015: Por la cual se crea el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones. (Rosa Elvira Cely)". • Ley 1952 de 2019: medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. • Ley 1959 de 2019: por medio de la cual se modifican y adicionan artículos de la Ley 599 de 2000 y la Ley 906 de 2004 en relación con el delito de violencia intrafamiliar. • Ley 2094 de 2021: Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones. • La jurisprudencia de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia, las recomendaciones y observaciones de los Comités de Naciones Unidas y los fallos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos relacionados con los temas de violencias basadas en género y/o violencias sexuales.

OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. El presente protocolo tiene por objeto dar lineamientos a los órganos competentes de la entidad, con el objetivo de promover un ambiente libre de violencias y discriminación en el ámbito laboral mediante la implementación de acciones de prevención, atención y protección frente a todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, así como de los actos de racismo y de discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación.

1.2.2 Objetivos específicos.

El presente protocolo tiene los siguientes objetivos específicos:

- Guiar y dar lineamientos para la acción de los órganos competentes de la entidad encargados de accionar e implementar las rutas de prevención, atención y protección contenidas en el presente protocolo.
- Reconocer la existencia de las violencias contra las mujeres y basadas en género y las diferentes formas de discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación, en el ámbito laboral y contractual, y tomar acciones para prevenirlas, atenderlas, e implementar medidas de protección.
- Transformar la cultura institucional de la entidad, hacia el entendimiento de la importancia de prevenir y atender todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, así como las diferentes formas de discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica,

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 42 de 77

sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual del sector público.

d. Implementar rutas para garantizar la atención integral y los derechos de las víctimas de violencias contra las mujeres y basadas en género, así como de las diferentes formas de discriminación por razón de sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad y discapacidad en el ámbito laboral y contractual.

e. Fomentar entre las personas que laboran en la entidad una actitud de respeto de los derechos fundamentales de las mujeres y demás sujetos de especial protección constitucional, para así reducir las formas de violencias basadas en género y/o de discriminación por razón de raza, 7 etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación.

f. Implementar la ruta de atención y las estrategias de prevención frente a todas formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y de discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito contractual y laboral en la administración pública.

g. Promover acciones que reduzcan el impacto generado por los casos de cualquier forma de violencia contra las mujeres y basadas en género, y/o de discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación sobre las víctimas.

ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.3.1 Sujetos y ámbito de aplicación.

El presente protocolo aplica a los servidores públicos, contratistas, y demás colaboradores de la entidad, en el ejercicio de sus funciones y labores, que realicen en:

- Todas las sedes o lugares de trabajo, instalaciones o bienes de la entidad, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el ejercicio de sus funciones o con el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- En los lugares donde se paga al servidor público o contratista, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- En las tecnologías de la información y las comunicaciones, los espacios de interacción digital, y en general en el desarrollo digital de actividades propias del cargo o de las obligaciones contractuales.
- En los trayectos de desplazamiento entre el domicilio y el lugar de trabajo, considerando los diferentes medios que utilice para tal fin; Serán igualmente destinatarios del presente protocolo, en lo que sea pertinente y según el tipo de relación con la entidad: a. Pasantes, judicantes y practicantes
- Los ciudadanos que reciben servicios o atención directa de la entidad, únicamente como sujeto pasivo de las violencias y/o discriminaciones que reconoce este Protocolo.
- Las personas que trabajen en la entidad a través de mecanismos de tercerización laboral.
- Las personas que se encuentren trabajando en comisión ante la entidad

1.4 TIPOS DE VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y BASADAS EN GÉNERO.

El presente protocolo aplica para todas las acciones y omisiones que constituyan alguna de las siguientes violencias con las mujeres o basadas en género, reconocidas en nuestra legislación nacional o en los tratados internacionales de derechos humanos:

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 43 de 77

Acoso laboral en razón de género: según el artículo 2 de la Ley 1010 de 2006 “(...) toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o contratista por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. Según el artículo 1 del Convenio 190 de la OIT, constituye violencia o acoso en razón de género “la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual”.

Violencia sexual: La Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, define el daño o sufrimiento sexual en las violencias contra las mujeres como “las consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas”. Por lo tanto, siguiendo la definición de la ley 1257, la violencia sexual en el ámbito de este protocolo incluye los delitos sexuales tipificados en el título IV del Código Penal (Ley 599 de 2000), pero no se limita sólo a estos.

Acoso sexual: El artículo 210A del Código Penal tipifica el acoso sexual como toda conducta realizada por una persona que “en beneficio suyo o de un tercero y valiéndose de su superioridad manifiesta o relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica, acose, persiga, hostigue o asedie física o verbalmente, con fines sexuales no consentidos, a otra persona” (Código Penal, artículo 210A).

Violencia física: La Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, define el daño o sufrimiento físico en las violencias contra las mujeres como “el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona”.

Violencia psicológica: La Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, define el daño psicológico en la violencia contra las mujeres como “las consecuencias que provienen de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal”.

Violencia patrimonial: La Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, define el daño patrimonial en la violencia contra las mujeres como cualquier “pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer”.

Violencia económica: La Ley 1257 de 2008, en su artículo 2, define la violencia económica como “cualquier acción u omisión orientada al abuso económico, el control abusivo de las finanzas, recompensas o castigos monetarios a las mujeres por razón de su condición social, económica o política. Esta forma de violencia puede consolidarse en las relaciones de pareja, familiares, en las laborales o en las económicas”.

Feminicidio: El artículo 104A del Código Penal tipifica el feminicidio como “la acción de causar muerte

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 44 de 77

a una mujer, por su condición de ser mujer o por motivos de su identidad de género o en donde haya concurrido o antecedido cualquiera de las siguientes circunstancias: a) Tener o haber tenido una relación familiar, íntima o, de convivencia con la víctima, de amistad, de compañerismo o de trabajo y ser perpetrador de un ciclo de violencia física, sexual, psicológica o patrimonial que antecedió el crimen contra ella; b) Ejercer sobre el cuerpo y la vida de la mujer actos de instrumentalización de género o sexual o acciones de opresión y dominio sobre sus decisiones vitales y su sexualidad; c) Cometer el delito en aprovechamiento de las relaciones de poder ejercidas sobre la mujer, expresado en la jerarquización personal, económica, sexual, militar, política o sociocultural; d) Cometer el delito para generar terror o humillación a quien se considere enemigo. Que existan antecedentes o indicios de cualquier tipo de violencia o amenaza en el ámbito doméstico, familiar, laboral o escolar por parte del sujeto activo en contra de la víctima o de violencia de género cometida por el autor contra la víctima, independientemente de que el hecho haya sido denunciado o no; f) Que la víctima haya sido incomunicada o privada de su libertad de locomoción, cualquiera que sea el tiempo previo a la muerte de aquella". Las anteriores definiciones no son taxativas, pueden complementarse con el reconocimiento que se haga de otros tipos de violencia basadas en género a nivel legal o a través del bloque de constitucionalidad.

COMPORTAMIENTOS QUE LAS PERSONAS SUJETAS DE ESTE PROTOCOLO DEBEN ABSTENERSE DE EJECUTAR.

Las siguientes conductas son ejemplos, entre otros, de actuaciones que pueden ser constitutivas de violencias basadas en género y acoso en el ámbito laboral y, por ende, las personas sujetas del presente protocolo deben no incurrir en ellas:

- a. Contacto físico no deseado ni consentido, o acercamiento físico innecesario con connotaciones sexuales
- b. Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales no consentidos
- c. Demandas o peticiones de favores sexuales, relacionadas o no, de manera directa o indirecta, a la carrera profesional y contrato, con el fin de mejorar las condiciones laborales o la conservación del puesto de trabajo o contrato;
- d. Comunicaciones o envío de mensajes o fotos por medios físicos o virtuales de carácter sexual no solicitados ni consentidos;
- e. Usar, mostrar o compartir imágenes, videos, películas, revistas, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo no solicitados ni consentidos.
- f. Difusión de rumores o de información privada de las personas de orden sexual;
- g. Comentarios, burlas, humillaciones o chistes con doble sentido sexual o que reproduzcan estereotipos o prejuicios estereotipos o prejuicios de género, racistas, capacitistas u homofóbicos, o asociadas al aspecto físico;
- h. Exclamaciones con alusión a prácticas eróticas y sexuales; ruidos o gestos con connotación sexual;
- i. Preguntas sobre historias, fantasías o preferencias sexuales o sobre la vida sexual no consentidas;
- j. Obligar a la realización de actividades que no competen a sus funciones u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones de carácter sexual;
- k. Mostrar partes genitales directamente, por videos, mensajes digitales o fotos sin consentimiento;
- l. Observación clandestina de personas en lugares reservados como baños;
- M. La amenaza o condicionamiento del acceso al empleo o contratación, de la recepción de beneficios laborales o contractuales, o del mantenimiento del empleo o el contrato a la aceptación, por la persona

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 45 de 77

denunciante, de un favor de contenido sexual;

N. Miradas morbosas o gestos sugestivos e incómodos con connotación sexual no consensuado.

ACTOS DE DISCRIMINACIÓN.

El presente protocolo aplica para todas las acciones y omisiones que constituyan un acto de discriminación prohibido por nuestra legislación nacional o en los tratados internacionales de derechos humanos:

Actos de discriminación: La Corte Constitucional ha definido los actos de discriminación como “la conducta, actitud o trato que pretende consciente o inconscientemente— anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales” 4. Con base en esta definición la, jurisprudencia ha indicado que el acto discriminatorio contiene los siguientes elementos: “(i) La intención, la consciencia o la inconsciencia de la conducta no incide en la configuración del acto discriminatorio. Éste se entiende realizado independientemente de la voluntad de quien lo realiza; (ii) el acto discriminatorio conlleva una actuación violenta en contra del sujeto receptor de la conducta, ya sea de tipo simbólica, física, psicológica, emocional, económica y demás; (iii) El acto discriminatorio se puede identificar a través de los criterios sospechosos de discriminación, los cuales relaciona el artículo 13 constitucional con el sexo, la orientación sexual, la raza, el origen familiar o nacional, la religión, la lengua, la opinión política, entre otros”5. El artículo 3 de la Ley 1752 de 2015, que modifica el artículo 134A del Código Penal, tipifica como actos de discriminación cualquier acción que “arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación”.

Hostigamiento por razones de discriminación: El artículo 4 de la Ley 1752 de 2015, que modifica el artículo 134B del Código Penal, cualquier actuación que “promueva o instigue actos, conductas o comportamientos constitutivos de hostigamiento, orientados a causarle daño físico o moral a una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, por razón de su raza, pertenencia étnica, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación”.

Discriminación como acoso laboral: La ley 1010 de 2006 reconoce como una modalidad de acoso laboral la discriminación cuando se trata de “todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral”. Las anteriores definiciones no son taxativas, pueden complementarse con el reconocimiento que se haga de otros tipos de violencia basadas en género a nivel legal o a través del bloque de constitucionalidad.

1.7 . ENFOQUES DIFERENCIALES, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

Enfoques. Las actuaciones y mecanismos que se establecen en el presente protocolo deben implementarse en concordancia con los siguientes enfoques:

Enfoque diferencial. “El enfoque diferencial como desarrollo del principio de igualdad, en tanto trata diferencialmente a sujetos desiguales, busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión. Dentro del

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 46 de 77

enfoque diferencial, se encuentra el enfoque étnico, el cual tiene que ver con la diversidad étnica y cultural, de tal manera que teniendo en cuenta las particularidades especiales que caracterizan a determinados grupos étnicos y el multiculturalismo, se brinde una protección diferenciada basada en dichas situaciones específicas de vulnerabilidad, que en el caso de las comunidades étnicas, como lo son las comunidades indígenas, afro, negras, palanqueras raizales y Rom, se remontan a asimetrías históricas. Dicho principio, permite visibilizar las vulnerabilidades y vulneraciones específicas de grupos e individuos, por lo que partiendo del reconocimiento focalizado de la diferencia se pretenden garantizar los principios de igualdad, diversidad y equidad”

Enfoque de género. “Se fundamenta en evidenciar las desigualdades, inequidades y discriminaciones, que se generan a partir de roles, estereotipos, creencias, mitos, prácticas e imaginarios y relaciones de poder, por medio de los cuales se normaliza la violencia contra niñas, niños, adolescentes y mujeres. Desde este enfoque, las autoridades del Estado deben desarrollar acciones dirigidas a modificar patrones culturales, que se fundamentan en roles, estereotipos, prácticas e imaginarios, así como intervenir las relaciones asimétricas de poder que naturalizan la violencia por razones de sexo o género”

Enfoque de discapacidad. “El enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos”

Enfoque étnico con perspectiva interracial. El enfoque étnico se basa en el reconocimiento que la Constitución Política de 1991 hace de Colombia como un país pluriétnico y multicultural, que protege los derechos fundamentales a la diversidad cultural y lingüística, la identidad, la participación, la autonomía y el gobierno propio de los pueblos étnicos. La aplicación del enfoque étnico-racial implica la realización de un análisis diferenciado de las situaciones de violencia basadas en género, dirigido a identificar si el mismo se ejerció en razón de la pertenencia a un determinado pueblo étnico-racial, de manera que pueda constituir discriminación racial, y a establecer medidas diferenciales de prevención y erradicación de estas conductas en el ámbito del trabajo. El enfoque étnico debe estar basado en “una perspectiva antirracista de manera participativa y plural”

Enfoque interseccional: “Se fundamenta en evidenciar que la violencia se entrecruza con las diferentes formas de violencia por razones de sexo y género que afectan a grupos y personas que histórica y socialmente han sido discriminadas”

Enfoque de curso de vida: “Constituye una perspectiva que permite reconocer en los distintos momentos de vida, las trayectorias, sucesos, transiciones, ventanas de oportunidad y efectos acumulativos que inciden en la vida cotidiana de los sujetos, en el marco de sus relaciones y desarrollo. Este enfoque se orienta desde el reconocimiento del proceso continuo de desarrollo a lo largo de la vida. Desde este enfoque, se plantea que desarrollar atenciones oportunas en cada generación repercutirá en las siguientes y que el mayor beneficio de un momento vital puede derivarse de intervenciones hechas en un periodo anterior.

DERECHOS DE LAS PARTES INVOLUCRADAS

Derechos de las víctimas.

De conformidad con las normas legales, las víctimas de todas las formas de violencia contra las mujeres

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 47 de 77

y basadas en género, racismo o discriminación tendrán los siguientes derechos, y acorde con las capacidades de la entidad:

- Recibir medidas de prevención, atención y protección para evitar un daño irremediable a través de la activación de las rutas contenidas en este protocolo;
- Derecho a que la queja presentada no afecte su estabilidad laboral o contractual en la entidad, y a que no se tomen represalias en su contra.
- A que se dé credibilidad a su relato, bajo el principio de buena fe, y a que éste sea escuchado y atendido de manera objetiva y libre de prejuicios o estereotipos de género;
- El derecho a no ser revictimizada mediante juicios de valor sobre su queja;
- Derecho a recibir asistencia y acompañamiento permanente por parte de la entidad, incluyendo asistencia técnica legal y psicosocial;
- Ser atendida por personas formadas en derechos humanos, y enfoque diferencial;
- Pedir traslado del área de trabajo o lugar de trabajo, o presentar una solicitud para trabajar de manera remota mientras se resuelve la queja;
- Solicitar al superior que se tomen medidas para no tener que realizar labores que impliquen interacción o acercamiento con el sujeto activo de la conducta hasta que no se resuelva la queja;
- Recibir información durante toda la ruta de atención desde la presentación de la queja;
- Todas las demás medidas que sean necesarias para garantizar la protección y garantías de no repetición de los hechos.

6.2. Derechos de las mujeres víctimas.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1257 de 2008, las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia contempladas en este protocolo tienen derecho a:

- Recibir atención integral a través de servicios con cobertura suficiente, accesible y de la calidad;
- Recibir orientación, asesoramiento jurídico y asistencia técnica legal con carácter gratuito, inmediato y especializado desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de la autoridad. Se podrá ordenar que el agresor asuma los costos de esta atención y asistencia; para tales efectos se acudirá a la Defensoría Pública.
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con sus derechos y con los mecanismos y procedimientos contemplados en la presente ley y demás normas concordantes;
- Dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales en los casos de violencia sexual y escoger el sexo del facultativo para la práctica de los mismos dentro de las posibilidades ofrecidas por el servicio. Las entidades promotoras y prestadoras de servicios de salud la existencia de facultativos de ambos sexos para la atención de víctimas de violencia;
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva;
- Ser tratada con reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal, o asistencia social respecto de sus datos personales, los de sus descendientes o los de cualquiera otra persona que esté bajo su guarda o custodia;
- Recibir asistencia médica, psicológica, psiquiátrica y forense especializada e integral en los términos y condiciones establecidos en el ordenamiento jurídico para ellas y sus hijos e hijas;
- Acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas;
- La verdad, la justicia, la reparación y garantías de no repetición frente a los hechos constitutivos de violencia;
- La estabilización de su situación conforme a los términos previstos en la Ley 1257 de 2008;
- A decidir voluntariamente si puede ser confrontada con el agresor en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo;
- Adicionalmente, visibilizar o comunicar públicamente todas las formas de violencia contra las mujeres

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 48 de 77

y basadas en género de las que fue víctima, como parte de su libertad de expresión, respetando los datos privados o semiprivados del presunto agresor, conforme a lo señalado en la Sentencias T-275 de 2021 y T-061 de 2022 de la Corte Constitucional. La entidad determinará el área o dependencia encargada de garantizar la observancia de los derechos de las mujeres víctimas contenidos en la Ley 1257 de 2008. No obstante.

estos derechos deben ser respetados e implementados por todo el personal y órganos de la entidad que tengan algún rol en las diferentes rutas de atención contenidas en el presente protocolo.

6.3. Derechos del sujeto activo. La persona o personas contra quienes se formula la queja se les respetarán sus derechos legales y constitucionales, entre ellos: a. Conocer la totalidad de los hechos que se presentaron en la queja y las pruebas aportadas hasta el momento; b. Derecho a la defensa, y en caso de que lo considere necesario a la defensa técnica; c. Reconocer la responsabilidad total de los hechos que se presentaron en la queja;

d. Negar la responsabilidad total de los hechos que se presentaron en la queja, presentar pruebas y testimonios que fundamenten su defensa y solicitar pruebas adicionales; el Derecho al debido proceso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política.

PREVENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS Y DISCRIMINACIONES

Medidas de prevención.

Las acciones de prevención son una forma de intervención temprana ante posibles manifestaciones de conductas de acoso u hostigamiento sexual o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación cuyo objetivo es minimizar los riesgos que generan las violencias, sensibilizar sobre la importancia de mantener un entorno laboral seguros y garantizar la no repetición de los hechos. Para ello, las entidades, en el marco de sus capacidades y disponibilidad de recursos, deberán desarrollar acciones formativas periódicas al menos, una vez cada semestre, a través de jornadas, campañas de sensibilización, entre otras dirigidas a todas las personas que laboran en las entidades públicas sin importar su tipo de vinculación o contratación, y que incluyan como mínimo los siguientes aspectos:

a. Interiorización de los enfoques diferenciales, principios y las definiciones de las diferentes formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, y/o la discriminación por sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad y discapacidad en el ámbito laboral y contractual.

b. Difundir y sensibilizar a todas las personas que laboren o presten sus servicios en la entidad en el conocimiento de las leyes, los convenios, tratados, acuerdos, normas y estándares nacionales e internacionales que protegen a la mujer y demás sectores poblacionales históricamente discriminados;

c. Identificación de las conductas constitutivas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad y discapacidad en el ámbito laboral y contractual;

d. Pedagogía e información sobre las consecuencias administrativas y judiciales que implican la comisión de actos de violencia contra las mujeres

y basadas en género y/o discriminación por razón de sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad y discapacidad;

e. Conocimiento y difusión de las rutas de atención de quejas o denuncias;

f. Formar y capacitar a todas las personas que laboren o presten sus servicios personales en el nivel nacional y territorial de la entidad, especialmente a las que hacen parte del personal de las áreas de Talento Humano, o quienes hagan sus veces y demás áreas que atienden casos de violencias contra las mujeres y basadas en género o discriminación, para que conozcan e implementen el enfoque

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 49 de 77

diferencial, de género y étnico-territorial, el cual debe ser incluido en todas las etapas de formulación e implementación de la política pública del sector;

g. Promover campañas pedagógicas y de comunicación sobre el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres;

h. Publicar en un lugar visible de la entidad, así como en su página web institucional.

Sistemas de información.

Establecer un sistema de información confidencial para recopilar las quejas de violencias contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual. Esta información, con el consentimiento informado, podrá ser usada para caracterizar este tipo de violencias dentro de la entidad, diseñar las estrategias de prevención y evaluar periódicamente la eficacia del presente protocolo y sus rutas de atención para su prevención y eventual erradicación.

La evaluación de las rutas de atención debe hacerse, por lo menos, 2 veces al año. Para estos efectos la entidad llevará a cabo encuestas con las personas sujetas al presente protocolo (artículo 3) para determinar la efectividad y satisfacción con las rutas, y construirá unos indicadores que permitan establecer metas de cumplimiento.

1.9.3 Medidas De Protección

La entidad determinará el área o dependencia que podrá tomar las siguientes medidas de protección para las víctimas, en el marco de sus capacidades y recursos disponibles:

- Separar a la víctima de lugares o situaciones de riesgo;
- Asignar medidas de vigilancia o acompañamiento;
- Iniciar la ruta de atención en forma inmediata para la protección de los derechos de la víctima;
- Ofrecer un cambio temporal de dependencia a la víctima;
- Implementar mecanismos que garanticen la protección del buen nombre de la víctima;
- Dar orientación, asesoramiento jurídico y asistencia técnica legal a las víctimas;
- Cuando resulte procedente, generar los mecanismos necesarios para asegurar que la víctima y el sujeto activo de la conducta no trabajen en el mismo equipo, dependencia o espacio físico, con el fin de evitar cualquier tipo de confrontación o contacto que pueda dar lugar a actos revictimización o a la repetición de los hechos;
- Las demás que sean necesarias para garantizar los derechos de la víctima y la no repetición de los hechos.

De ninguna manera las medidas de protección pueden desmejorar la situación o condición laboral o contractual de la víctima. Las medidas de protección se deben adoptar en las primeras setenta y dos (72) horas contadas a partir de la presentación de la queja o denuncia, con el fin de proteger los derechos de las víctimas de todas las formas de violencia contra las mujeres basadas en género o discriminación.

1.10 Rutas de atención a las víctimas

1.10.1 . Disposiciones generales para las rutas de atención.

1.10.1.2. Rutas de atención.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 50 de 77

El presente protocolo cuenta con 3 rutas de atención:

- Las rutas de atención externas a la entidad.
- La ruta de atención en caso de queja contra servidores públicos.
- La ruta de atención en caso de queja contra contratistas, pasantes, judicantes o practicantes.

1.10.1.3. Deberes de los superiores. Todas las personas que ostenten una posición de superioridad jerárquica, especialmente los servidores en cargos de dirección, los supervisores de contratos o servidores que ejerzan roles de coordinación o dirección, tienen la obligación de activar las rutas internas de atención cuando hayan tenido conocimiento de un caso de violencia contra las mujeres y basadas en género o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación. Los correos, chats o cualquier otra comunicación escrita o verbal constituirán prueba de este conocimiento de conformidad con la ley. Además, deben procurar por no propiciar espacios o situaciones de riesgo o revictimización en las que la víctima sea obligada a interactuar con el agresor, de promover espacios para la transformación cultural dentro de la entidad, y de focalizar acciones encaminadas a la prevención. El incumplimiento de este deber da lugar a la acción disciplinaria conforme a los numerales 25 y 26 del artículo 38 y 242 de la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario, cuya falta disciplinaria puede ser calificada como grave conforme a los criterios establecidos en el artículo 47 de la misma ley.

1.10.1.4. Integralidad de la acción disciplinaria. Al momento de aplicar los criterios para determinar la gravedad o levedad de las faltas y graduar la sanción, y durante toda la actuación disciplinaria, quienes ejerzan o participen en las diferentes etapas de la actuación disciplinaria propenderán por la aplicación integral y adecuada de los principios, normas, jurisprudencia y bloque de constitucionalidad relacionado con la violencia contra las mujeres y basado en género y/o discriminación por razón de sexo, género u orientación sexual, raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, discapacidad y demás formas de discriminación. Los órganos competentes de las rutas de atención no deben analizar las quejas de manera separada, sino que deben buscar identificar patrones de comportamiento tanto individuales como institucionales que reproduzcan las violencias o discriminaciones objeto de este Protocolo.

1.10.1.5. Continuidad de la ruta de prevención.

La renuncia al cargo o la terminación del contrato o vinculación con la entidad no extingue la obligación de la entidad de dar plena aplicación a la ruta de prevención, atención y protección integral.

Rutas externas de atención.

Rutas de atención externas.

La entidad brindará el apoyo jurídico y psicosocial a que haya lugar para que las víctimas puedan denunciar los hechos ante las entidades

correspondientes tanto en materia penal como disciplinaria, cuando haya lugar. Para esto se le brindará información completa y oportuna de las rutas de atención integral a las violencias basadas en género, y los actos de racismo y discriminación reconocidos por este Protocolo.

1.10.1.6. Deber de denunciar de los servidores públicos. En aquellos casos en que la víctima no quiera denunciar los hechos y estos puedan constituir un delito, contravenciones y faltas disciplinarias, los servidores públicos que tengan conocimiento de estos tienen el deber legal de presentar la denuncia ante la autoridad competente.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 51 de 77

1.10.1.7. Rutas de atención en caso de queja contra servidores públicos de la entidad.

1.10.1.8. Órgano competente de control interno disciplinario. Sin perjuicio de la competencia preferente y las competencias especiales previstas en la ley para la Procuraduría General de la Nación, el Control Interno Disciplinario de las entidades del nivel ejecutivo del Estado es competente para investigar y fallar las faltas disciplinarias originadas en quejas e informes relacionados con violencia contra las mujeres y basado en género y/o

discriminación por razón de sexo, género u orientación sexual, raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, discapacidad y demás formas de discriminación, cometidas por servidores públicos, conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 y la Ley 2094 de 2021. En caso de que el Control Interno Disciplinario no sea el competente, remitirá en el menor tiempo posible la queja o informe al competente y dará

cumplimiento a lo establecido para la ruta externa, dejando registro de la queja e informe para el sistema de información indicado en este protocolo. Las entidades, en el marco de sus capacidades y recursos procurarán que en el equipo de la Oficina de Control Disciplinario Interno trabajen profesionales con conocimientos para atender los tipos de violencias y discriminaciones de que trata este Protocolo.

1.10.1.9. Rutas en las oficinas de control disciplinario regionales o seccionales. En aquellas entidades en donde existan regionales o seccionales con oficinas de control interno del más alto nivel con sus respectivas competencias, estas deberán poner en conocimiento de las quejas a la Oficina de Control Disciplinario Interno del nivel central, la cual hará el seguimiento respectivo al procedimiento. En caso de demora injustificada o de que no se sigan los lineamientos de este Protocolo, la Oficina de Control Disciplinario Interno del nivel central podrá asumir el conocimiento de la queja en cuestión. En este caso se informará a la Procuraduría General de la Nación para que realice las investigaciones pertinentes.

1.10.1.10. Reglas de procedimiento. El trámite de las quejas por violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación seguirán el procedimiento establecido por las leyes 1952 de 2019 y 2094 de 2021. En toda la ruta prevalecerá el derecho sustancial sobre lo formal¹³, por lo que, las normas procesales deben interpretarse a la luz de los enfoques, principios y derechos de las partes, reconocidos en el presente Protocolo, así como los estándares nacionales e internacionales de protección de los derechos de las víctimas de violencias basadas en género y discriminación.

1.10.1.11. Recepción de la queja y análisis de las pruebas. Toda persona que haya sido víctima de alguna forma de violencia contra las mujeres y basadas en género, o de un acto de racismo o discriminación en el ámbito laboral o contractual, en el marco de lo establecido en el presente Protocolo, podrá presentar su queja de manera escrita o verbal ante la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad o a través de los diferentes canales de atención dispuestos. El proceso de recepción debe garantizar la no revictimización de las víctimas, por lo que no se deben poner trabas innecesarias, suspender el proceso bajo argumentos meramente procesales, ni hacer repetir a la víctima los hechos que ya han sido presentados de manera oficial ante la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 52 de 77

1.10.1.12. Enfoque diferencial y de género en la ruta de atención interna. En caso de que la Oficina de Control Disciplinario Interno requiera programar una entrevista con la víctima para recopilar información o pruebas adicionales a las enviadas en la queja, deberá tomar medidas para garantizar la no revictimización, entre ellas citar en un espacio seguro (presencial o virtual), no realizar pruebas o preguntas repetitivas y no preguntar por información que constituya una intromisión innecesaria o desproporcionada de su derecho a la intimidad. Los medios de prueba de delitos de violencia sexual pueden ser obtenidos de una amplia gama de fuentes, no sólo de la víctima. En casos de violencia o acoso sexual, se deben tener en cuenta los criterios establecidos por la Corte Constitucional en materia de pruebas: (i) no valorar evidencia sobre el pasado sexual de la víctima o sobre su comportamiento posterior a los hechos; (ii) considerar de manera restrictiva los elementos probatorios sobre el consentimiento de la víctima; (iii) no desestimar los testimonios de las víctimas por presentar contradicciones, pues éstas son frecuentes en eventos traumáticos como la violencia o acoso sexual; (iv) no desestimar los testimonios de las víctimas por no haber sido obtenidos en las primeras comunicaciones o entrevistas, pues dicha omisión puede deberse, entre otras razones, a temores por razones de seguridad; (v) abstenerse de desestimar una acusación de violencia sexual por no existir evidencia física de “penetración”, ya que la violencia sexual no se limita a los eventos de acceso carnal; (vi) apreciar en conjunto la evidencia teniendo en cuenta el contexto en el que se presentó la violencia sexual; (vii) apreciar en conjunto la evidencia teniendo en cuenta el contexto en el que se presentó la violencia sexual; y (viii) prestar especial atención al testimonio de la víctima, teniendo en cuenta que en la mayoría de los eventos de violencia sexual no hay otros testigos, razón por la cual el testimonio de la víctima debe valorarse como un indicio de la ocurrencia del delito. En caso de discriminación se deben tener en cuenta los criterios establecidos por la Corte Constitucional en materia de pruebas: “debido a las complejidades que supone la demostración de un acto discriminatorio, pues en muchas ocasiones los afectados no cuentan con los medios suficientes para probar la existencia de éstos, en casos como el presente opera una presunción de discriminación, de tal manera que quien es señalado de incurrir en esta conducta tiene la carga de presentar de forma efectiva la prueba en contrario respectiva. A partir de lo anterior, en los casos donde se discuta la existencia de un trato basado en cualquiera de las categorías sospechosas de discriminación, la jurisprudencia constitucional ha desarrollado el concepto de “carga dinámica de la prueba”, conforme al cual se traslada la obligación de probar la ausencia de discriminación a la parte accionada, quien, al encontrarse en una situación de superioridad, tiene una mayor capacidad para aportar los medios probatorios que demuestren que su proceder no constituyó un acto discriminatorio, por lo que resulta insuficiente para el juez la simple negación de los hechos por parte de quien se presume que los ejecuta”

1.10.1.13 Clasificación de las faltas. Con fines de orientación para las autoridades públicas que participan en la prevención, atención y sanción, y sin que se pueda considerar una clasificación excluyente, limitadora y completa, se enuncian algunas conductas que constituyen actos de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de sexo, género u orientación sexual, raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, discapacidad y demás formas de discriminación, y se hace una consideración de su gravedad y levedad acorde con la taxatividad prevista para las faltas gravísimas en el Libro II, Capítulo I del Código General Disciplinario y sin perjuicio de los criterios de calificación establecidos en la Ley 1952 de 2019. 9.3.6.1. Gravísimas. Son faltas gravísimas todas las establecidas en la Ley 1952 de 2019, incluyendo las siguientes: a. Todas las conductas de violencia contra las mujeres y basadas en género, y/o discriminación por razón de sexo, género, raza, pertenencia étnica, nacionalidad, orientación sexual y discapacidad que se adecuen a una descripción típica consagrada en la ley como delito sancionable a título de dolo, cuando se cometa en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando de el mismo

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 53 de 77

(artículo 65, Ley 1952 de 2019). Esto incluye, entre otros, los delitos tipificados en los artículos 104A, 134A, 134B, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 210A, 213, 213A, 214, 215, 216, 217, 218, 219, y 219A del Código Penal.

1.11. Conductas que constituyen graves infracciones a los Derechos Humanos o al Derecho Internacional Humanitario

Este apartado establece que cualquier conducta que infrinja gravemente los Derechos Humanos o el Derecho Internacional Humanitario, conforme a los tratados internacionales ratificados por Colombia, constituye una falta disciplinaria de alta gravedad. La inclusión de instrumentos como la Convención Belém Do Pará, la CEDAW, la Convención contra la Discriminación Racial, el Tratado sobre derechos de personas con discapacidad y el Convenio 169 de la OIT, entre otros, refuerza el compromiso del Estado colombiano con la protección de los derechos fundamentales. Estas normas internacionales no solo obligan al Estado, sino que también sirven como marco interpretativo para evaluar la conducta de los servidores públicos, garantizando que las acciones que vulneren derechos protegidos internacionalmente sean sancionadas con rigor.

a. Infligir sufrimientos físicos o mentales por razones de discriminación

Este numeral tipifica como falta disciplinaria grave cualquier acto que cause dolor o sufrimiento físico o mental a una persona, cuando dicho acto se base en motivos discriminatorios. La norma reconoce que la discriminación, en cualquiera de sus formas, no solo vulnera la dignidad humana, sino que puede derivar en agresiones que afectan profundamente la integridad física y psicológica de las personas. Al sancionar estas conductas, se busca erradicar prácticas que perpetúan desigualdades estructurales y proteger a las víctimas de tratos crueles, inhumanos o degradantes.

b. Hostigamiento, acoso o persecución por motivos discriminatorios

Este numeral sanciona no solo la ejecución directa de actos de hostigamiento, acoso o persecución, sino también su promoción o instigación por parte de servidores públicos. La norma contempla una amplia gama de motivos discriminatorios —raza, etnia, nacionalidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, ideología política o filosófica, discapacidad— reconociendo que estas formas de violencia tienen un impacto profundo en la vida de las personas. Al incluir la instigación como conducta sancionable, se refuerza la responsabilidad ética de los servidores públicos de no fomentar ni tolerar prácticas discriminatorias dentro de las instituciones.

1.12. Pautas para determinar la gravedad o levedad de la falta disciplinaria

Este apartado orienta a los operadores disciplinarios sobre cómo valorar la gravedad de una falta, especialmente cuando se trata de violencias y discriminaciones reconocidas en el protocolo. La jurisprudencia de la Corte Constitucional aporta criterios clave para este análisis, como la relación de poder entre el agresor y la víctima, el contexto público o privado del hecho, la duración del acto y el impacto emocional en la víctima. Estos elementos permiten una evaluación más profunda del daño causado, reconociendo que la violencia basada en género y otras formas de discriminación tienen consecuencias estructurales y persistentes en la vida de las personas afectadas.

1.13. Ruta de atención en caso de queja contra contratistas, pasantes, judicantes, practicantes o personal en comisión

Este apartado establece el procedimiento que deben seguir las entidades públicas cuando se presenta una queja contra personal vinculado por contrato o en formación. La remisión inmediata a la Procuraduría General de la Nación garantiza que se inicie una investigación formal, mientras que las medidas administrativas buscan prevenir la repetición de conductas violentas o discriminatorias. Además, se refuerza la obligación de supervisar el cumplimiento de cláusulas contractuales relacionadas con el protocolo, lo que implica una vigilancia activa por parte de quienes ejercen la supervisión o interventoría, conforme al artículo 84 de la Ley 1474 de 2011.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 54 de 77

1.14. Medidas de reparación y no repetición

Este último apartado subraya la obligación de implementar medidas de reparación que respondan a las particularidades de cada caso, evitando la revictimización y promoviendo la dignidad de las personas afectadas. La reparación debe ser integral, institucional e individual, y construida en diálogo con la víctima. Estas medidas no solo buscan restaurar los derechos vulnerados, sino también prevenir futuras violaciones, cumpliendo con los compromisos del Estado colombiano en materia de derechos humanos.

	GESTIÓN OPERATIVA		
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 55 de 77

ANEXO 2. PROTOCOLO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL

1. OBJETIVO

El protocolo brinda la metodología para la prevención, identificación y denuncia de los posibles casos de explotación de turismo sexual que se puedan presentar dentro de los servicios conexos al transporte terrestre en la CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA.

2. ALCANCE

Aplica para la implementación de acciones para la prevención, identificación y denuncia de los posibles casos de explotación de turismo sexual que se puedan presentar dentro de los servicios conexos al transporte terrestre en la CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA.

3. DEFINICIONES

Explotador-proxeneta

Los proxenetas por lo general se encargan de administrar el dinero y de efectuar la negociación. Son conocidos como “chulos”, y hacen uso del chantaje y la manipulación afectiva para mantener a las niñas, niños y adolescentes ligados a ellos por “una especie de perversa lealtad”. Se ganan la confianza de las víctimas, les hacen creer que son sus amigos y establecen falsos vínculos de afecto con ellos; enmascarados en supuestas figuras de apoyo los manipulan y los someten a la explotación sexual comercial, para que paguen por los “favores recibidos”

Explotador-abusador sexual

A este explotador se le denomina popularmente, de manera incorrecta, como “el cliente”. Es aquella persona que solicita, acepta o abusa sexualmente a niñas, niños y adolescentes, a través del pago, la promesa de pago o la retribución para la víctima o para otra persona.

Intermediarios

Los intermediarios son las personas que facilitan o promueven el contacto sexual entre los menores de edad y el explotador o proxeneta. Dan información sobre lugares, tarifas, puntos de encuentro, números celulares, entre otros.

NORMATIVIDAD

Ley 105 de 1993, Por la cual se dictan disposiciones para el transporte. Ley 336 de 1996, por la cual se unifican criterios para el Transporte, Ley 765 de 2002, Ley 800 de 2003, Ley 679 de 2000 Ley 1336 de 2009, Ley 1329 de 2009, Convención De los Derechos del Niño. Constitución política de Colombia. Art. 2. Fines esenciales del estado. Ley 599 de 2000 Art. 237. Código Penal Colombiano, Ley 1098 de 2006. Código de Infancia y Adolescencia.

5. GENERALIDADES

El presente protocolo esta alineado en cumplimiento con la Circular Externa 557, expedida la Super transporte el 20 de agosto del 2024, la cual pretende orientar a las empresas de servicio público de transportes terrestre automotor de pasajeros por carretera.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 56 de 77

De acuerdo que las Naciones Unidas han suscrito para reconocer que toda persona menor de 18 años es considerada un niño, niña o adolescente.

Cualquier acto u omisión orientado a vulnerar el ejercicio de los derechos humanos sexuales o reproductivos de las personas dirigido a mantener o a solicitar contacto sexual, físico, verbal o a participar en interacciones sexuales mediante el uso de la fuerza o la amenaza de usarla, la intimidación, la coerción, el chantaje, la presión indebida, el soborno, la manipulación o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal de decidir acerca de la sexualidad y de la reproducción.

Aquella persona que facilite el transporte de niñas, niños o adolescentes para su explotación sexual estará incurriendo en el tipo penal del artículo 213A.

Además, dentro del Capítulo IV del Título IV de la Ley 599 de 2000 se propende por la protección de la libertad, integridad y formación sexual y se establecen diferentes tipos penales que tutelan los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Las empresas de servicio público de transporte terrestre de pasajeros, terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, conductores del servicio del transporte terrestre de pasajeros se garantice la protección de los niños, niñas y adolescentes, así como, la obligación no solo de los anteriores actores, sino de la sociedad en general de denunciar ante las autoridades competentes, cuando una persona ofrezca, pregunte o facilite el comercio carnal o la explotación sexual de una niña, niño o adolescente

¿Quiénes son las víctimas?

Cualquier menor de 18 años de edad, sea indígena, afrodescendiente, campesino, desplazado, discapacitado, estudiante, entre otros, está en riesgo de ser afectado por la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.

¿Cómo denunciar?

Generalmente en casos de violencia sexual, es necesario que la persona afectada (víctima) acuda al Instituto de Medicina Legal o a alguna institución de salud, pública o privada, a practicarse unos exámenes de su estado de salud física y psicológica. Si el hecho es reciente, se recomienda no bañarse y no limpiar posibles heridas, con el fin de preservar la mayor cantidad de evidencias.

No olvide que usted debe denunciar es a los posibles explotadores sexuales; usted no puede retener a los menores de edad y esperar a que llegue una autoridad por ellos. Recuerde que las niñas, niños y adolescentes son las víctimas, ellos no han cometido ningún delito.

Ya con esta claridad, es importante no usar expresiones que les atribuya a las víctimas su propia explotación, como por ejemplo: “prostitución infantil”, menores de edad que “ejercen la prostitución”, niñas, niños o adolescentes “prostitutos o prostitutas”, niñas, niños o adolescentes que “trabajan en la prostitución”, o que “ofrecen servicios sexuales”, entre otras.

Por el contrario, se debe hablar de niñas, niños y adolescentes víctimas de explotación sexual

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 57 de 77

comercial, porque es un delito el que se comete contra ellas y ellos.

¿Quiénes son los victimarios/agresores?

Entendiendo que las niñas, niños y adolescentes no provocan su propia explotación sexual comercial, los victimarios o agresores son aquellos que los explotan, es decir, quienes se lucran, o pagan, o hacen promesas de cualquier tipo de retribución para utilizarlas y utilizarlos sexualmente.

Detrás de cada menor de 18 años explotada o explotado sexualmente siempre hay un adulto agresor sexual. Estos agresores o victimarios se denominan explotadores, y van desde el que ofrece, vende, trafica o induce, hasta el que acepta, solicita, compra o utiliza el cuerpo de la niña, niño o adolescente.

Derechos de Libre Elección.

Uno de los principios del transporte público es la libre elección, que consiste en el derecho que tienen los usuarios de elegir el medio (vehículos, aeronaves y/o embarcaciones) y modo (terrestre, aéreo, marítimo y/o fluvial) de transportarse, lo que implica: La posibilidad de elegir libremente el servicio de transporte dentro de las opciones ofrecidas, según sus necesidades, sin que nadie interfiera en su decisión.

6. DOCUMENTOS DE IDENTIDAD VALIDOS

1. Mayores de edad que emiten autorizaciones (si viaja solo el niño o niña o adolescente), o viajan los menores, o son autorizados para recogerlos:

- Cedula de ciudadanía o su contraseña por tramite de expedición.
- Cedula de extranjería.
- Pasaporte.
- Permiso especial de permanencia.

2. Para niños, niñas o adolescentes:

- Registro civil de nacimiento hasta los seis (06) años.
- Tarjeta de identidad desde los siete (07) años a dieciocho (18) años.
- Pasaporte (en caso de ser necesario).

PROCEDIMIENTO

1.El Auxiliar Operativo de la Terminal debe identificar y estar atento ante posibles casos de “Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes” en los sitios de mayor afluencia de pasajeros como: entradas, puertas, salas de espera, ascenso y descenso de pasajeros y salón operativo.

2. A continuación la relación de situaciones que se pueden presentar:

Cuando un turista pregunte por dónde puede encontrar un sitio de mujeres o de donde conseguir sexo con niños menores.

Cuando un turista solicite donde conseguir material pornográfico con niños, niñas y adolescentes

Cuando turistas o personas mayores inviten a niños o adolescentes a beber o tomar o comer algo.

Cuando turistas invitan a niños o niñas o adolescentes a hospedarse sin tener ningún vínculo familiar.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 58 de 77

Cuando vea que un turista manosea de forma inapropiada a niños o niñas o adolescentes.

Cuando vea que un turista le toma fotos inapropiadas a niños o niñas o adolescentes.

Cuando vea que un turista intenta viajar con un niño o niña o adolescente sin ningún vínculo familiar

3. Si el Auxiliar operativo evidencia algunas de las conductas en los actores deben reportar a la oficina "PUNTO DE INFORMACION", quien activara ante la Policía de Infancia y Adolescencia. No olvide que usted debe denunciar es a los posibles explotadores sexuales; usted no puede retener a los menores de edad y esperar a que llegue una autoridad por ellos. Recuerde que las niñas, niños y adolescentes son las víctimas, ellos no han cometido ningún delito.

4. Al momento de despachar el vehículo:

El encargado del despacho debe verificar lo siguiente:

Porten el tiquete a su nombre y documento de identidad.

Viajen acompañados ya sea por un pariente mayor de edad, o de una persona mayor de edad con autorización

Si viajan solos, portar la autorización del padre o madre o tutor legal, en cuyo caso se pondrá a disposición del conductor la autorización, quien asumirá de manera temporal de su cuidado personal hasta el momento de la entrega. La empresa podrá designar el personal encargado de su cuidado personal.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 59 de 77

ANEXO 3. PROTOCOLO DE DESRATIZACIÓN Y DESINFECCIÓN CENTRAL DE TRANSPORTE ESTACION CUCUTA

INTRODUCCIÓN

La Central de Transporte Estación Cúcuta, en atención las directrices del Instituto Departamental de Salud, y en lo que determina la Ley 9 de 1979 y demás normas congruentes se hace necesario emitir lineamientos en materia de promoción y prevención, dando respuesta y atención en los ambientes laborales y demás actividades fuera de los lugares de trabajo.

OBJETIVO

Orientar al personal que realiza labores de aseo a usuarios arrendatarios, en las acciones que deben desarrollar para mitigar el riesgo de contagio por Infección o ratización, de los ambientes por bacterias, virus o enfermedades en los diferentes espacios locativos de la Central de Transporte Estación Cúcuta.

ALCANCE

El presente protocolo aplica para todo el gremio de usuarios arrendatarios y personal operativo de la Central de Transporte Estación Cúcuta y establece las recomendaciones frente al control de riesgos físicos, biológicos y químicos derivados de contagios, situaciones, actividades o lugares en los cuales se puede presentar un contacto cercano o una exposición que incremente el riesgo de contagio.

NORMATIVIDAD.

- . Artículo 2 Constitucional. Fines esenciales del Estado.
- . Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.
- . Decreto 3466 de 1982 Art 47.
- . Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

DEFINICIONES

DESRATIZACIÓN.

La desratización es el proceso de eliminar ratas y otros roedores de un área específica, utilizando una combinación de métodos químicos, mecánicos y de manejo ambiental. Este proceso es crucial no solo para evitar daños materiales, sino también para prevenir la propagación de enfermedades que los roedores pueden transmitir a los humanos

LIMPIEZA

Es la remoción de residuos sólidos y volátiles que se encuentran en superficies planas y de trabajo tales como equipos, pisos, paredes entre otros. Se realiza generalmente con agua y soluciones desinfectantes.

LIMPIEZA RUTINARIA

Limpieza que se realiza con frecuencia a superficies, vidrios, puertas, pisos y demás accesorios de los que se compone las diferentes áreas. Este procedimiento se debe realizar diariamente y cuando se requieran actividades específicas de limpieza se programan brigadas de aseo.

LIMPIEZA PROFUNDA

Remoción y desinfección profunda de pisos, superficies, vidrios, techos, paredes, puertas y demás

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 60 de 77

accesorios de los que se compone las diferentes áreas. Este procedimiento se debe realizar de manera adecuada utilizando los implementos e insumos básicos de limpieza y desinfección tales como soluciones desinfectantes y de limpieza, en un tiempo no mayor de 8 días.

DESINFECCIÓN

Es un proceso donde se eliminan todos los microorganismos de los objetos o superficies. Se realiza utilizando un agente desinfectante, las áreas o superficies a desinfectar deben estar completamente limpias antes de iniciar el procedimiento.

DESINFECTANTE. Es un agente que tiene capacidad de destruir o eliminar microorganismos.

DETERGENTE. Es una sustancia utilizada para el proceso de limpieza capaz de remover la grasa.

ALCOHOL. Compuesto de carbono, hidrógeno y oxígeno que se deriva de los hidrocarburos y lleva en su molécula uno o varios hidroxilos (OH). Actúan como bactericidas, tuberculoides, fungicidas y viricidas, pero no destruyen las esporas bacterianas.

ASPERSIÓN Es un tipo de limpieza donde los tiempos de contacto son muy cortos, pero se compensa por el efecto mecánico debido a la presión de la solución desinfectante.

HIPOCLORITO DE SODIO. El hipoclorito de sodio es una sustancia muy utilizada como desinfectante para superficies, pero también puede ser usada para desinfectar el agua para el consumo humano. El hipoclorito de sodio se conoce popularmente como lejía o cloro, el cual es vendido en solución de 2,0 a 2,5% de hipoclorito de sodio. Las recomendaciones para tener en cuenta en la preparación y dilución del hipoclorito.

PROCESO DE DESRATIZACIÓN PASO A PASO

6.1. Inspección Inicial

El primer paso en cualquier proceso de desratización es una inspección exhaustiva del área afectada. Un profesional evaluará la extensión de la infestación, identificará los puntos de entrada y determinará las especies de roedores presentes. Esta inspección también incluye la identificación de fuentes de alimentos, agua y refugio que podrían estar atrayendo a las ratas.

6.2. Planificación del Control

Con base en la inspección, se desarrolla un plan de acción personalizado. Este plan detallará los métodos a utilizar, el número de estaciones de cebo que se instalarán, y las áreas específicas que requieren atención. En la entidad, utilizamos un enfoque integrado que combina varias estrategias para garantizar una eliminación efectiva y duradera.

6.3. Colocación de Trampas y Cebo

El siguiente paso es la implementación del plan, que generalmente incluye la colocación de trampas y cebos en las áreas críticas. Los cebos pueden ser tóxicos o no tóxicos, dependiendo del entorno y la gravedad de la infestación. Las trampas son colocadas estratégicamente en las rutas habituales de las ratas para maximizar su efectividad.

6.4. Manejo de Entorno. El control ambiental es clave para evitar futuras infestaciones. Esto incluye sellar grietas y agujeros que las ratas puedan estar utilizando como entradas, eliminar fuentes de alimentos y agua, y mantener un entorno limpio y ordenado. En algunos casos, puede ser necesario modificar el paisaje exterior para reducir el refugio disponible para los roedores.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 61 de 77

6.5. Monitoreo Continuo

La desratización no es un proceso único, sino que requiere monitoreo y mantenimiento continuos. Esto incluye revisiones periódicas de las trampas y cebos, así como inspecciones adicionales para asegurarse de que las ratas no hayan vuelto. En la entidad, ofrecemos planes de monitoreo a largo plazo para asegurar la efectividad del control.

6.6. Retiro Seguro de Ratas Muertas

El manejo de las ratas capturadas o muertas es un aspecto crítico para evitar la propagación de enfermedades. Las ratas muertas deben ser retiradas de manera segura y adecuada, siguiendo las normas sanitarias. En la entidad se encarga de este proceso, asegurando que todo se realice conforme a las regulaciones de salud.

PROCESO DE DESINFECCIÓN

Es un proceso donde se eliminan todos los microorganismos de los objetos o superficies. Se realiza utilizando un agente desinfectante, las áreas o superficies a desinfectar deben estar completamente limpias antes de iniciar el procedimiento.

7.1. PROCESO QUE SE LE DA AL HIPOCLORITO DE SODIO.

- _Debe manipularse con elementos de protección personal (guantes, tapabocas y monogafas)
- _Realizar preparación diaria, no utilizar recipientes metálicos
- _El tiempo de duración de la preparación varía según las condiciones de almacenamiento ya que se inactiva por la luz, el calor y por la materia orgánica.
- _Se debe determinar la concentración y la dilución adecuada para las superficies, teniendo en cuenta la siguiente tabla que nos permite conocer las partes por millón (p.p.m), que se requieren para la limpieza con hipoclorito de sodio, según el uso requerido.

USO QUE SE LE DARÁ A LA SOLUCION DE HIPOCLORITO DE SODIO QUE SE VA A PREPARAR

La Concentración de la solución en partes por millón (p.p.m.):

Limpieza de los elementos de cafeterías 100 p.p.m.

Limpieza de áreas administrativas, pisos, paredes, puertas, ventanas, cortinas, áreas comunes, ascensores, paños de trabajo y piletas 200 p.p.m.

Limpieza de superficies, equipos, escritorios, mesas y lámparas, baños, traperos y shut 500 p.p.m.

Lavado rutinario de áreas 1.000 p.p.m.

Lavado profundo de áreas (cada ocho días) 2.000

FORMULA DE PREPARACIÓN

Cantidad de hipoclorito a = Volumen en litros a preparar x p.p.m Utilizar en milímetros (ml de solución)
Concentración del producto (5.25%) x 10 Cantidad de hipoclorito a utilizar, en mililitros: Es la cantidad que se va utilizar para agregar a la solución total.

Volumen en litros a preparar: Es la cantidad total de solución que se va a preparar para realizar el proceso de limpieza, siempre se debe calcular el volumen en litros.

Partes por millón: Es la concentración del producto.

Concentración del producto: Esta información se encuentra en la ficha técnica o rótulo del producto en su presentación que es el 5.25%

Factor constante: Es un valor único establecido para esta fórmula matemática y es de 10.

Ejemplo: Un operario requiere desinfectar un baño y desea preparar 12 litros de solución, ¿Qué

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 62 de 77

cantidad de hipoclorito de sodio se necesita para ello: se utiliza una concentración al 5,25%? Cantidad de hipoclorito a = $12 * 500 = 114,3$ ml, utilizar en milímetros (ml de solución) $5.25 * 10$
DOSIFICACIÓN PARA LA PREPARACION DE LA DILUCIÓN CON HIPOCLORITO DE SODIO (5.25%)

Elementos a desinfectar

- . Cantidad de agua
- . Cantidad de desinfectante (5.25%)

Tiempo de duración

- . Utensilios y equipos 1 litro 3 ml 8 – 10 min
- . Superficies 1 litro 4 ml 10 – 15 min
- . Paredes, techos y pisos 1 litro 6 ml 10 – 15 min
- . Baños 1 litro 8 ml 10 – 15 min
- . Ambientes 1 litro 6 ml.

NORMAS DE BIOSEGURIDAD

Para ejercer las actividades de limpieza y desinfección el personal debe tener uñas cortas, sin esmalte y sin ningún accesorio. Las mujeres deben portar el carnet, con el uniforme limpio y el cabello recogido. Los hombres deben portar el carnet, uniforme limpio, tener el cabello con corte tradicional y afeitados. Para realizar la limpieza y desinfección de las áreas debe utilizar los elementos de protección personal (guantes, tapabocas y monogafas cuando se requieran).

Mantener los elementos de protección personal en un lugar seguro en buen estado (guantes, tapabocas y monogafas).

Realizar el protocolo de lavado de manos (entre 40 y 60 segundo), antes de realizar las labores de limpieza y desinfección y después de cada procedimiento al finalizar las labores.

Las diluciones de los detergentes y desinfectantes se harán de acuerdo con las fichas técnicas. Prohibido comer, beber y fumar en el puesto de trabajo ya que se incrementa el riesgo de contagio.

FRECUENCIA

Se realiza de acuerdo a las necesidades de la Entidad, aunque es recomendable intensificarla en las áreas neurálgicas como los baños y áreas comunes de tránsito público.

ENFOQUE DE LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

La limpieza y desinfección está enfocada a las superficies con posibles focos de contagios, tales como:

Escritorios, manijas, pasamanos, cerraduras, botones de los ascensores, puertas, ventanas, equipos de oficinas, baños públicos, salas de espera, áreas de sanidad y zona de basura entre otras.

PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN:

Ingresar al punto de trabajo, de acuerdo a la programación realizada por el supervisor.

Realizar el protocolo de lavado de manos antes de iniciar la labor.

Se realiza el pre alistamiento de los todos productos o insumos, como son escobas, traperos, atomizadores debidamente rotulados, bayetillas, baldes, carro escurridor, bolsas, entre otros y verificar que se encuentre en buen estado y limpios requeridos para el proceso de limpieza y desinfección.

Utilizar los elementos de protección personal (guantes, tapabocas y monogafas cuando se requiera). Señalización del área de trabajo.

Realizar el desmaneado.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 63 de 77

Despejar el área, retirar los elementos y equipos del área a desinfectar.

Realizar el barrido en un solo sentido sin levantar polvo.

Retirar el polvo de las superficies con una bayetilla húmeda

En un balde realizar la dilución con un medidor de 20 a 30 CC de detergente en un litro de agua, hasta obtener una mezcla homogénea y se inicia con una bayetilla húmeda de lo menos contaminado a lo más contaminado, de arriba hacia abajo y de adentro hacia afuera, primero las paredes, lámparas, mesas, escritorios, equipo de cómputo, puertas y por último el piso.

En otro balde se retira con una bayetilla el agua jabonosa de las anteriores superficies hasta salir el agua totalmente transparente.

Se procede la desinfección en un balde y con una bayetilla la dosificación del hipoclorito de sodio de acuerdo a la superficie, se dejar actuar la solución de desinfectante durante 20 a 30 minutos y se retira con un paño húmedo si se requiere.

Se lavan canecas durante ese tiempo y se riegan las plantas.

Trapear el piso con solución desinfectante de acuerdo a la dosificación, aplicando la técnica del ocho, de forma que quede completamente uniforme y sin espacios sin cubrir y desinfectar.

Dejar nuevamente los elementos en su debido lugar y las canecas con su bolsa correspondiente.

Se finaliza el proceso de limpieza y desinfección y por último se verifica que el área quede totalmente seca y luego se retira el aviso preventivo del área intervenida.

Los elementos que se utilizaron deben ser retirados, lavados y desinfectados antes de su siguiente uso.

Se realiza nuevamente el lavado de manos al finalizar la labor.

Durante la jornada laboral se debe realizar la limpieza rutinaria con hipoclorito de sodio o alcohol industrial, con un atomizador debidamente rotulado y la solución debe aplicarse en toda la superficie con técnica de aspersión.

Recuerden que el buen uso de los elementos de protección personal garantiza es la seguridad individual y la de todos sus compañeros.

En caso que en la entidad en la cual prestamos el servicio se presente un caso de contaminación o contagio de algún funcionario, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para realizar la desinfección por parte del personal de servicios generales o a quien corresponda.

Se debe enviar a cuarentena las personas involucradas en el evento, posterior a ello la entidad debe garantizar una desinfección ambiental especializada en el área donde se produjo el contagio, para que después de 3 días aproximadamente según los estudios de la OMS que es el tiempo aproximado que dura el virus vivo en las diferentes superficies puedan nuestros trabajadores de servicios generales realizar la actividad básica de limpieza, aseo y desinfección, hasta tres horas en el aire,, hasta 24 horas en cartón y hasta dos o tres días en acero inoxidable y plástico.

Con estas indicaciones procedemos a realizar la desinfección básica del área en la que hayan estado los contagiados e involucrados, limpiando las superficies de trabajo tales como mesas, sillas, equipos de oficina, accesorios, etc. con los implemento e insumos básicos contratados por la entidad.

El personal de aseo que realice la desinfección debe contar con todos los elementos de protección personal (guantes, tapaboca, monogafas, gorro o cofia).

Los trabajadores y la entidad, deberán tener en cuenta las disposiciones emanadas por los entes de control especializados para el manejo de este protocolo

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 64 de 77

ANEXO 4. PROTOCOLO DE SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA A PERSONAS DE PRIMER CONTACTO Y DISCAPACITADOS

INTRODUCCIÓN

La Central de Transporte ESTACION CUCUTA, como objetivo principal busca brindar servicios de calidad, y esto implica, garantizar el acceso a los servicios que brinda en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de todos los usuarios; por esta razón y en pro del cumplimiento del compromiso adquirido, el siguiente protocolo de guía y asistencia a personas con discapacidad busca establecer estrategias de atención a las personas en las condiciones anteriormente mencionadas, incluyendo el fortalecimiento de actividades de información, comunicación y acopio de instalaciones e infraestructura adecuada.

Así, se presenta a continuación información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto con personas con movilidad reducida, aplicable para todos los servidores y colaboradores de la Central de Transporte E. C , convirtiendo este protocolo en la guía básica de actuación y atención incluyente y de calidad a usuarios en términos de movilidad y perfil de preferencia, sin barreras y comprendiendo su contexto de actuación.

MARCO NORMATIVO

LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, ARTÍCULO 13 DEL CAPÍTULO

1 SOBRE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES QUE ESTABLECE: “todas las personas nacen libres e iguales ante la ley recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. el estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

LEY 1618 DE 2013: “El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la ley 1346 de 2009.”

LEY 1346 DE 2009: “por medio de la cual se aprueba la convención sobre derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la asamblea general de las naciones unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.”

LEY 1712 DE 2014: “EL objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”

DECRETO COMPILATORIO 1079 DE 2015 ARTÍCULO 2.2.7.2.2. Terminales

accesibles. Para efectos del presente Título, se consideran como terminales accesibles de transporte de pasajeros, los sitios destinados a concentrar las salidas, llegadas y tránsitos de los equipos de transporte público en cada localidad que reúnan las condiciones mínimas. 5. Zona alternativa de paso, debidamente señalizado, que permita el acceso de personas con movilidad reducida, en aquellos sitios en donde se utilicen torniquetes, registradoras u otros dispositivos que hagan dispendioso el acceso de

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 65 de 77

las personas con discapacidad física

RESOLUCIÓN 2491 DE 2022 por la superintendencia de transporte: “por la cual se adicionan unos artículos a los títulos ii y iii de la circular única de infraestructura y transporte...supervisión del componente de accesibilidad e inclusión en las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera”.

servicio y atención incluyente con el fin de garantizar el acceso en condiciones de igualdad y servicios, la Central de Transporte Estación Cúcuta a continuación, presenta los principales elementos a tener en cuenta por parte de todos los colaboradores y prestadores de servicios dentro de la infraestructura en el desarrollo de las labores diarias:

Generalidades del protocolo de atención al usuario al momento de ser atendido debe tener como mínimo los siguientes criterios en el trato incluyente:

respetuoso: reconocer y valorar a las personas sin ningún tipo de diferencia o discriminación.

amable: el trato debe ser cortés y sincero.

confiable: prestar los servicios de manera responsable y ajustado a las normas.

empático: conocer y comprender lo que el usuario experimenta y entender mejor sus acciones y comportamientos.

oportuno: la prestación del servicio debe ser en el momento adecuado para cumplir con el fin determinado.

confidencialidad: la información personal y acerca de la discapacidad debe ser tratada con discreción y para un fin concreto.

sobreprotección: el adulto es adulto y debe ser tratado como tal y no tomar decisiones sin su consentimiento.

3.2. Uso de terminología apropiadas necesario para utilizar siempre un lenguaje apropiado y para ello reconocer las palabras que se consideran ofensivas para no hacer uso de estas y evitar atentar contra la dignidad de las personas con discapacidad. para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

- . Expresión correcta discapacitado por persona con discapacidad
- . Defecto de nacimiento, por deforme, por nacimiento por persona con discapacidad congénita
- . Enano persona de talla baja, por persona con acondroplasia
- . Ciego persona ciega por persona con discapacidad visual
- . Semi vidente por persona con baja visión
- . (El) sordomudo por persona sorda, por persona con discapacidad auditiva
- . Hipoacúsico, hipoacúsica. baja audición.

Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación con limitación auditiva.

- . Inválido – Minusválido Tullido Lisiado Paralítico por, Personas con discapacidad física
- . Confinado a una silla de ruedas por, persona usuaria de silla de ruedas
- . Mutilado Persona con amputación por Cojo Persona con movilidad reducida
- . Mudo Persona que no habla en lengua oral por Retardado mental – enfermo mental –
- . Persona con discapacidad intelectual Neurótico Persona con neurosis
- . Esquizofrénico Persona con esquizofrenia
- . Epiléptico Persona con epilepsia.

DEBERES Y OBLIGACIONES GENERALES

Todos los colaboradores de la Central de Transportes ESTACION CUCUTA adquieren compromisos con la ciudadanía en el cumplimiento de sus funciones diarias como lo son:

Antes de ayudar, preguntar siempre.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 66 de 77

Prestar atención a las personas, mas no a la discapacidad que presentan.

Brindar un trato respetuoso, considera y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de interés de la Terminal.

En el transporte terrestre, de acuerdo con la normativa, debe permitir el ingreso y el egreso al vehículo en forma cómoda y segura, mediante sistemas mecánicos o alternativos, que excluyan el esfuerzo físico de terceras personas para los desplazamientos verticales.

La información brindada debe ser correcta, concreta y simple. Evite metáforas.

Asistir a las capacitaciones con espíritu de responsabilidad sobre temas de comunicación asertiva hacia personas con discapacidad y movilidad reducida.

Aplicar y tener en cuenta los manuales y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la entidad en marco de la prestación del servicio.

Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad.

Brindar la guía y asistencia oportuna a personas con discapacidad durante su paso por la Terminal.

Asegurar que las políticas de excelencia en calidad del servicio también sean aplicables por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales de la Terminal.

Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo a personas con discapacidad; así como el ingreso de familiares o cuidadores a personal que lo requiera.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 67 de 77

RECONOCIMIENTO DE LAS DIFERENTES DISCAPACIDADES

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los colaboradores de la entidad, de los tipos de discapacidad, incluyendo “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad”, a continuación, referidos:

DISCAPACIDAD SENSORIAL:

Dentro de estas encontramos la discapacidad visual, discapacidad auditiva y sordoceguera; así mismo encontramos otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos sentidos como la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición), provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:

Son personas con limitaciones de movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o cuatro extremidades. De igual forma se encuentran las personas con talla baja, provocando dificultades para alcanzar o manipular objetos y caminar; y pueden requerir apoyos de muletas, bastones, caminadores, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

DISCAPACIDAD COGNITIVA:

Se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, como el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación, principalmente reflejado en la respuesta tardía a situaciones de la cotidianidad.

DISCAPACIDAD MENTAL:

Son personas que presentan alteración bioquímica y por ende se ve afectado su forma de pensar, de expresar sus sentimientos, su humor, su comportamiento y sus habilidades de relacionarse con otras personas; incluyendo así trastornos bipolares, de ansiedad y de personalidad.

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

Las personas con discapacidad múltiple presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental y por ende tienen necesidades específicas en movilidad y comunicación.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 68 de 77

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN ADECUADA SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD

Con la finalidad de brindar una atención más acertada según la discapacidad que pueda presentar un usuario se aplican los siguientes protocolos de atención:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:

Preséntese y salude de manera amable y cordial.

Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique que debe hacer y cómo.

En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.

No toque sus elementos de ayuda (muletas, bastón, caminadora o silla de ruedas) a menos que ya tenga su aprobación.

Cuando lleve a una persona en su silla de ruedas, evite los movimientos bruscos y conduzca firmemente.

No apresure a la persona y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.

Camine despacio al ritmo de la persona con discapacidad.

Facilite que las personas con muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.

Ofrecer ayuda para alcanzar, abrir o manipular objetos ante necesidad por razón de limitaciones motoras.

Actúe de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral realice movimientos involuntarios.

Busque ubicarse a la altura de la persona si se encuentra en silla de ruedas, con el fin de evitar marcar una relación jerárquica innecesaria.

No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Si hay un mostrador y es demasiado alto, pasar del lado de la persona usuaria de silla de ruedas.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:

Diríjase siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante, recuerde incluirla siempre en las conversaciones.

Escuche con paciencia, ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.

No levante la voz, es una tendencia muy general, pero sin fundamento.

Proporcione la información requerida siendo amable y a un ritmo que le permita a las personas entender los conceptos.

Valide siempre que el usuario comprendió la información suministrada.

Aplique refuerzos verbales positivos respecto a sus acciones.

La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.

Sea paciente al hablar con una con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL:

Salude cordialmente e informe a viva voz en que puede colaborarle.

Informe a viva voz de lo que usted está realizando y en lo que puede colaborarle.

Al irse despídase de ella.

No hale a la persona del vestuario o del brazo.

Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está”, “un escalón”, “arriba”, “abajo” y otras similares de contexto espacial verbal.

Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 69 de 77

o aleje de él, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo y camine un paso delante de él.

Si la persona manifiesta no requerir guía, es importante describir el entorno con exactitud y dar indicaciones a la persona de como llegar al lugar u objeto que necesite. Advierta los desniveles de escaleras, aceras, pisos, etc.

Actúe siempre con honestidad y brindando confianza.

Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero billetes y después en monedas.

Busque enfatizar siempre en el lenguaje verbal y no en el de señas.

Evite realizar exclamaciones como “ay”, “uf”, “cuidado”, cuando veamos una barrera para la persona con discapacidad visual, por el contrario, guíelo con la mano sobre su hombro.

Al ofrecer asiento, coloque la mano de la persona sobre el respaldo de la silla a fin de que pueda ubicarse y sentarse solo.

Preste atención permanentemente a la persona durante la prestación de la guía asistida pues la persona con discapacidad percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablan le están mirando.

Si le solicita ayuda para acudir al baño, no se sienta mal. Simplemente deberá acompañarle a la puerta e indicarle la disposición del baño. Luego espere afuera.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:

Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva, de manera permanente y observándolo fijamente a la cara, muchas veces tienen la habilidad de leer los labios.

Infórmele a la persona que el servidor está presente, tocándole suavemente el hombro o el brazo.

Siempre hable de frente y articule las palabras de forma clara y pausada.

No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

Identifique si la persona lee y escribe, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.

No debe alzar exageradamente la voz a menos que el usuario se lo solicite.

Repita las indicaciones o la información las veces que sea necesario, sin discusiones o mal humor.

Verificar que ha comprendido correctamente lo que hayamos dicho. En caso de dificultad extrema, escribir.

Si usted va a comunicarse por texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas.

Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

Intentar aprender las señas más usadas para hacer más efectiva la comunicación.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:

Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto.

Infórmele a la persona que el servidor está presente, tocándole suavemente el hombro o el brazo.

Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.

Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión; quizá pueda entender a través de labio-lectura. Si no es posible de esta manera,

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 70 de 77

diríjase a el escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y con tinta que el contraste sea mayor.

Si la persona porta algún audífono, diríjase a ella de forma clara y concreta, vocalizando correctamente las palabras.

Si tiene acompañante, atienda las indicaciones del interlocutor, ya que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere para comunicarse.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL:

Salude cordialmente y con respeto y ofrezca de manera amable la prestación del servicio.

Evite prejuicios y actitudes estigmatizantes.

Realice preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo.

Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.

Mantenga una actitud de apoyo, respetando su capacidad de decidir sobre los diferentes aspectos que le pueden influir en su vida.

Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

Si el usuario tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para no generarle preocupaciones.

No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

Brinde empatía y haga notar que entiende la situación y se pone en su lugar.

Tenga paciencia, puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

De presentarse que el usuario eleve la voz o se altere, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales que son las líneas de primer contacto (Personal de seguridad, jefes operativos).

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA HABLAR EN LENGUA ORAL:

Salude cordialmente y con respeto y ofrezca de manera amable la prestación del servicio.

Tratar de comprender, prestando atención, sin interrumpir, ni terminar las oraciones por el otro.

Si no comprendemos, no asentir. Simplemente pedir que repita.

Si después de intentarlo todavía no comprendemos a la persona, le pediremos que escriba o sugiera otra forma de comunicación.

PERSONAL DE PRIMER CONTACTO

Dentro de la CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA se cuenta con tres tipos de personal de primer contacto (personal operativo, guardias de seguridad y personal de aseo), cada uno de ellos cuenta con las siguientes funciones:

Saludar cordialmente a la persona con discapacidad y ofrecer sus servicios de apoyo y guía asistida por las instalaciones de la Terminal.

Hablar de manera respetuosa, nunca hablar de forma condescendiente.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 71 de 77

No calificar a las personas, ni emplear términos ofensivos, en especial de una forma casual.
 Hablar de manera directa a la persona con discapacidad y no al acompañante, respetando su autonomía.
 Interactuar de forma apropiada, siempre mostrando respeto.
 Si es necesario y aceptado por la persona con discapacidad, realizar acompañamiento al lugar u objeto al que se dirige y seguir los protocolos según el tipo de discapacidad.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS TAQUILLAS DE LA TERMINAL

Informar sobre la accesibilidad física y comunicacional de infraestructuras y servicios.
 Ofrecer un punto de contacto para que el usuario pueda obtener más información, así como comunicación personalizada
 Dar información coherente en todos los medios y canales de comunicación.
 Cada empresa de transporte debe capacitar a su personal de primera línea que brinda servicios a los usuarios en técnicas específicas para proporcionar servicios accesibles.
 Cada empresa de transporte deberá implementar señalización incluyente para cualquier persona con discapacidad.

ACTITUDES A EVITAR

Esquivar el contacto con personas con discapacidad
 Asumir que “sufren” o “padecen”.
 Ignorar lo que tienen que decir.

REGLAS GENERALES SOBRE ACCESIBILIDAD FÍSICA

Se deben incorporar en los espacios de atención los siguientes elementos accesibles:
 Cruces y aceras accesibles.
 Estacionamientos accesibles y reservados.
 Señalética informativa, direccional y orientadora
 Las circulaciones peatonales, rampas, escaleras, ascensores, incluyendo el tipo de revestimiento de piso y pasamanos.
 Puerta de acceso principal y secundarias.
 Zonas de atención de público, que incluye el mobiliario y equipamiento que permita garantizar un adecuado alcance y uso.
 Servicios sanitarios, en cuanto a localización, alcance y uso.

PARA RECORDAR

Las personas con discapacidad tienen autonomía.
 Las personas con discapacidad son ciudadanos con igualdad de derechos y trato.
 Las personas sordas si hablan, pero en una lengua diferente, en Colombia es el Lenguaje de señas colombiana, reconocida en la Ley 324 de 1996.
 Para las personas sordociegos es natural el contacto físico durante la interacción.
 La información de tipo visual o no verbal facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia.
 Los ciudadanos con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille,

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 72 de 77

por lo tanto, es importante contar con información auditiva.

Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir una respuesta de los prestadores de servicios por escrito y accesible, solicitando que la entrega de la información sea por correo electrónico, incluyendo un tipo de fuentes sencilla (verdan arrial o helvética), no puede ser inferior a 12 puntos; además el grosor de la letra debe ser normal, estilo “negrita” y “cursiva” solo para una palabra. Recordando el principio de brindar una respuesta concreta y directa.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 73 de 77

ANEXO 5. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DE TRÁFICO DE ANIMALES SILVESTRES, FAUNA Y FLORA Y CONTROL DE EPIZOOTIAS.

INTRODUCCIÓN

La Central de Transporte E.C, en apoyo a las autoridades sanitarias y ambientales al control de epizootias, busca, adicionalmente, enfrentar el tráfico ilegal de manera eficaz y sostenible. Y trabajamos junto a entidades gubernamentales, comunidades locales y organizaciones de la sociedad civil para desarrollar y aplicar estrategias fundamentadas en datos, con el fin de reducir las ganancias del delito y aumentar los riesgos para quienes lo practican. con el fin de promover una estandarización de los procesos de control al aprovechamiento ilegal de fauna silvestre.

MARCO NORMATIVO

A continuación, encontrarás la normatividad que se asocia al Protocolo de guía y asistencia al control de tráfico de animales Silvestres y aparición de epizootias en la Central de Transporte E.C.

Constitución política de Colombia, 1991. artículo 79 dispone: “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.”

Acuerdo municipal 0222 de 1992. Por la cual se regula el funcionamiento orgánico de la Central de Transporte E.C

Ley 299 de 1996 por el cual se protege la flora colombiana, se reglamentan los jardines botánicos y se dictan otras disposiciones.

Ley 17 de 1981. mediante la cual se aprueba para Colombia la convención sobre el comercio internacional de las especies amenazadas de fauna y flora silvestres.

Ley 84 de 1989. por la cual se adopta el estatuto nacional de protección de los animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia.

Ley 99 de 1993. por la cual se crea el ministerio del medio ambiente, se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el sistema nacional ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.

Ley 165 de 1994. por medio de la cual se aprueba el "convenio sobre la diversidad biológica", hecho en río de janeiro el 5 de junio de 1992.

Ley 611 de 2000. por la cual se dictan normas para el manejo sostenible de especies de fauna silvestre y acuática.

Ley 1333 de 2009. por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones.

Ley 1774 de 2016. por medio de la cual se modifican el código civil, la ley 84 de 1989, el código penal, el código de procedimiento penal y se dictan otras disposiciones.

Ley 1801 de 2016. por la cual se expide el código nacional de policía y convivencia.

Decreto ley 2811 de 1974. por el cual se dicta el código nacional de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente.

Decreto 1608 de 1978. por el cual se reglamenta el código nacional de los recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente y la ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre.

Decreto 1076 de 2015. el decreto 1076 de 2015 fue expedido por el presidente de la república y su objetivo es compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen el sector ambiente.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 74 de 77

... también debe dirigir el sistema nacional ambiental-sina..

Resolución 438 de 2001. por la cual se establece el salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica.

Resolución 068 de 2002. por la cual se establece el procedimiento para los permisos de estudio con fines de investigación científica en diversidad biológica y se adoptan otras determinaciones.

Resolución 584 de 2002. por la cual se declaran las especies silvestres que se encuentran amenazadas en el territorio nacional y se adoptan otras disposiciones.

Resolución 1263 de 2006. del ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial. por la cual se establece el procedimiento y se fija el valor para expedir los permisos a que se refiere la convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres -cites-, y se dictan otras disposiciones.

Resolución 2064 de 2010. por la cual se reglamentan las medidas posteriores a la aprehensión preventiva, restitución o decomiso de especímenes de especies silvestres de fauna y flora terrestre y acuática y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1909 de 2017. por la cual se establece el salvoconducto único nacional en línea para la movilización de especímenes de la diversidad biológica.

Resolución 1912 de 2017. del ministerio de ambiente y desarrollo sostenible. por la cual se establece el listado de las especies silvestres amenazadas de la diversidad biológica colombiana continental y marino-costera que se encuentran en el territorio nacional, y se dictan otras disposiciones.

Ley 2153 de 2021. Por la cual se crea un sistema de información, registro y monitoreo que permita controlar, prevenir y evitar el tráfico ilegal de fauna y flora silvestre en el territorio nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 2111 de 2021. por medio del cual se sustituye el título xi "de los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente" de la ley 599 de 2000, se modifica la ley 906 de 2004 y se dictan otras disposiciones.

Servicio y atención incluyente

La central de Transporte E.C. Cuenta con el apoyo de los siguientes servicios.

- _Administración,
- _Seguridad, vigilancia privada
- _Auxiliares administrativos.
- _Policía Nacional Servicio interno
- _Instituto Departamental de Salud.
- _Instituto Municipal de Salud.

Generalidades del protocolo, para el tráfico de animales silvestres

La central de Transporte E.C, diseña el protocolo de guía y asistencia al control ilegal del tráfico de animales silvestres, como a la aparición de epizootias, herramienta prioritaria, para los diferentes actores que participan en estas actividades, entre ellas, las autoridades Ambientales, área Metropolitana del municipio de San José de Cúcuta, Instituto departamental de salud, instituto Municipal de salud, CORPONOR, ICA, Policía Nacional. y ambiental, servidores públicos con competencias locativas y operativas de la Central de Transporte. E.C.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 75 de 77

Uso de terminología apropiada.

Animales Silvestres. especies que no están domesticadas, ni educadas para vivir con humanos.

Tamización. Obtención de muestras con fines epidémicos o científicos.

Epizootia. Enfermedad contagiosa que ataca a un número elevado e inusual de animales al mismo tiempo y lugar y se propaga con rapidez.

Fauna. Conjunto de animales que habitan en una región geográfica determinada, formando entre sí lazos ecológicos de distinto tipo y compartiendo un mismo tiempo geológico.

Tráfico ilegal. Movimiento o desplazamiento de objetos animales o cosa, fuera del marco legal correspondiente

Autoridades Ambientales. Instituciones gubernamentales que desempeñan diversas funciones que van desde la formulación de políticas hasta la implementación de programas de conservación de fauna y flora, así como su impacto en la preservación del medio ambiente.

Normas Ambientales. son regulaciones y estándares establecidos por autoridades gubernamentales o entidades internacionales con el objetivo de controlar y limitar la contaminación, conservar los recursos naturales flora y fauna y promover prácticas sostenibles que protejan el medio ambiente.

Ruta de procedimiento al control del tráfico ilegal de animales silvestres y control de epizootias.

Hallazgo de la especie animal, pieles, colmillos, restos.

El servidor público o persona natural que observe dentro de las instalaciones de la Central de Transporte E.C, una especie o restos fósiles de animales, informará oportunamente ese hallazgo a las autoridades competentes.

Información a las autoridades competentes.

En las instalaciones de la Central de Transporte E.C, se encuentran las oficinas administrativas, CAI terminal servicio interno, unidades de vigilancia privada, para el reporte de hallazgos de animales silvestres o fósiles de especies.

Retención de la especie o Incautación de fósiles

La policía Nacional, vigilancia privada, o cualquier persona podrá capturar y poner a disposición de la Policía Nacional y a la autoridad competente, a la persona responsable del tráfico de animales silvestres, o fósiles de especies, toda vez que exista la flagrancia.

Tamización de la especie.

Una vez retenida la especie, se pondrá a disposición de autoridad competente, Policía Ambiental, para la movilización a las oficinas de CORPONERO. En donde el Instituto Colombiano Agropecuario realizara la respectiva TAMIZACION de la especie, con el finde detectar cualquier enfermedad o epizootia

Retorno al hábitat correspondiente. Una vez la especie este valorada, se enviará al hábitat correspondiente o se remitirá a la vacunación o estudio medico correspondiente.

Deberes y obligaciones generales.

Todos los Servidores Públicos de la Central de Transporte E.C adquieren compromisos con la

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTA	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 76 de 77

ciudadanía y con las autoridades competentes en el apoyo al tráfico ilegal de animales silvestres y aparición de epizootias, en el desarrollo de sus funciones diarias como lo son:

- Antes de informar, cerciorarse siempre en el contexto de tiempo modo y lugar del hallazgo.
- informar oportunamente a las autoridades competentes.
 - Considera una información valiosa para la preservación de la fauna y la flora y el medio ambiente.
- En el transporte terrestre, de acuerdo con la normativa, debe informar a la sobre el ingreso de animales, domésticos o silvestres a la autoridad competente en forma discreta y segura
- Asistir a las capacitaciones con espíritu de responsabilidad sobre temas de comunicación asertiva hacia el apoyo para el control al tráfico ilegal de animales silvestres y la aparición de epizootias.
- Aplicar y tener en cuenta los manuales y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la entidad en marco de la prestación del servicio
 - Brindar la guía y asistencia oportuna a la autoridad competente. Vigencia del presente manual: El manual operativo entrará en vigor a partir de su publicación y comenzará su aplicación, entendiéndose que este manual operativo deroga el anterior.

 CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACION CUCUTÁ	GESTIÓN OPERATIVA		 SuperTransporte
	GESTIÓN OPERATIVA		
	MANUAL OPERATIVO		
Version: 3.0	Fecha: 26/09/2025	Código: GO-M1	Página 77 de 77

CONCLUSIONES GENERALES

Los procedimientos, deberes, derechos y prohibiciones establecidos en el presente manual operativo se aplicarán a todas las personas naturales y jurídicas que utilicen las áreas de operación de La Entidad, bien sean ciudadanos, usuarios, empleados o colaboradores de las empresas transportadoras a quienes se les haya asignado el uso de las áreas por permiso de funcionamiento, arrendamiento o a cualquier otro título, trabajadores de La Entidad y Comerciantes; así mismo estará sujeto a cambios establecidos según planes de estructuras y mejoramiento.

REMISIÓN NORMATIVA.

Los aspectos no regulados en el presente manual, se regirán por el decreto 1079 de 2015, “Decreto único reglamentario del sector transporte” Ley 105 de 1983, Ley 1437 de 2011” C.P.A.C.A.” Ley 1564 de 2012 “Código general del proceso” y demás normas aplicables a la materia, así como las que se modifiquen, deroguen o sustituyan.

VIGENCIA DEL PRESENTE MANUAL:

El manual operativo entrará en vigor a partir de su publicación y comenzará su aplicación, entendiéndose que este manual operativo deroga el anterior. Los procedimientos, deberes, derechos y prohibiciones establecidos en el presente manual operativo se aplicarán a todas las personas naturales y jurídicas que utilicen las áreas de operación de La Entidad, bien sean ciudadanos, usuarios, empleados o colaboradores de las empresas transportadoras a quienes se les haya asignado el uso de las áreas por permiso de funcionamiento, arrendamiento o a cualquier otro título, trabajadores de La Entidad y Comerciantes; así mismo estará sujeto a cambios establecidos según planes de estructuras y mejoramiento.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
Mayo 2016	1.0	Versión original
Mayo 2024	2.0	Se hace restructuración al manual operativo
Septiembre 2025	3.0	Se incluyen protocolos como anexos, así mismo se incluye el capítulo de la prohibición del pregoneo y prácticas indebidas pregoneo

ELABORÓ: Jesús Mantilla	ELABORÓ: Wilson Capacho Roza	REVISÓ: Marly Johanna Saavedra	APROBÓ: Karen Damaris Diaz
Contratista	Técnico Operativo	Jefe oficina Jurídica	Subdirector (a) Financiero