



CIRCULAR EXTERNA No. 000061-29 SEP 2017

PARA: ADMINISTRADORES DE TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA

DE: SUPERINTENDENTE DELEGADO DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA

ASUNTO: DIVULGACIÓN INDICADORES DE COMPETITIVIDAD TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA – EVALUACIÓN SERVICIO DE LA INFRAESTRUCTURA

La presente Circular Externa tiene como objeto divulgar los parámetros definidos por ésta Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura, en ejercicio de las funciones delegadas por ley, y otorgadas mediante Decretos 101 y 1016 de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001, y al amparo del fallo de definición de competencias, proferido por el Honorable Consejo de Estado según Radicación C-746 del 25 de septiembre de 2001, establecidos como indicadores de competitividad empresarial para la evaluación del servicio de la infraestructura de transporte, como resultado de lo previsto por el numeral 6 del artículo 13 del Decreto 1016 de 2000 modificado por el Decreto 2741 de 2001.

Con el propósito de velar por la observancia de lo dispuesto mediante numerales 2 y 5 del artículo 13¹ de la norma ibídem, ésta Superintendencia Delegada de conformidad con lo preceptuado por el Decreto 2762 de 2001, en documento Anexo, definió un estándar de cumplimiento por parte de todos los administradores de la precitada infraestructura habilitada u homologada, de las condiciones en las cuales se deberá conservar la misma, así como el servicio que se presta a través de ella, buscando con dicho estándar, la igualdad en los parámetros en los cuales deberán permanecer todas y cada una de las Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera debidamente habilitadas, con el fin que se garantice la oportuna y eficiente prestación del servicio, al amparo de los principios rectores del transporte, a saber libertad de acceso, calidad y seguridad, lo cual redundará sin duda en el mejoramiento de la competitividad.

La presente Circular Externa rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y en el portal web de la Superintendencia de Puertos y Transporte, siendo de

¹ Artículo 13. Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura. Son funciones de la Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura las siguientes: (...)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, calidad y seguridad de la infraestructura aérea, férrea y terrestre automotor y de la adecuada prestación del servicio de transporte en el modo férreo. (...) 5. Velar por el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales que regulen el sistema de tránsito y transporte en el modo férreo, así como por el cumplimiento de las disposiciones relativas a la construcción, rehabilitación, operación, explotación y/o mantenimiento de la infraestructura de los modos de transporte aéreo, férreo y terrestre automotor.



obligatorio cumplimiento y su inobservancia, dará lugar a las acciones administrativas correspondientes.

Dada en Bogotá a los, 0 0 0 0 6 1 - 2 9 SEP 2017

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ÁLVARO ENRIQUE MERCHÁN RAMÍREZ
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

Proyectó: Ing. Hermes José Castro Estrada - Coordinador Inspección y Vigilancia
Revisó: Ihovanna Glenia León Vargas - Asesora - Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura
Aprobó: Dr. Álvaro Enrique Merchán - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura



ANEXO CIRCULAR EXTERNA INDICADORES DE COMPETITIVIDAD TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

1. Puntos de Información:

Se evalúan las áreas o zonas, dotadas de señalización y personal capacitado, con el objeto de asistir a los usuarios en los servicios de transporte y de los conexos a éste, que ofrece la terminal. Con la expedición de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, los aeropuertos y las terminales de transporte marítimo y terrestre, contarán con un servicio de guía y asistencia a personas en condición de discapacidad (numeral 4 del artículo 15, *Derecho al transporte*).

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Existencia de punto de información exclusivo para servicios de la terminal
- Funcionamiento las 24 horas
- Estado físico del área y dotación de elementos de emergencia

2. Sanidad:

Se evalúa el conjunto de áreas tales como Enfermería, Alcoholimetría y Sala de Conductores, destinadas a la prevención y atención de los aspectos correspondientes a la salud, en las Terminales de Transporte Terrestre.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Alcoholimetría
 - a) Existencia de área de alcoholimetría
 - b) Estado físico del área de alcoholimetría
 - c) Estado de los elementos de dotación
- Enfermería
 - a) Existencia de área de enfermería
 - b) Estado físico del área de enfermería
 - c) Estado de los elementos de dotación
- Sala de conductores
 - a) Existencia de sala de conductores
 - b) Estado físico del área de sala de conductores
 - c) Estado de los elementos de dotación

3. Señalización:

Se evalúa el conjunto de elementos (verticales) y demarcaciones (horizontales), que tienen como objeto informar y prevenir a los usuarios, conductores y funcionarios³



sobre la localización de los servicios, circulación, indicaciones de emergencia, información de seguridad y demás situaciones que incidan en la prestación de servicio en todas las áreas de la terminal de transporte.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Señalización informativa
 - a) Existencia de señalización informativa
 - b) Estado físico de la señalización informativa
 - c) Suficiencia de la señalización informativa
- Señalización preventiva y de emergencia
 - a) Existencia de señalización preventiva y de emergencia
 - b) Estado físico de la señalización preventiva y de emergencia
 - c) Suficiencia de la señalización preventiva y de emergencia
- Señalización accesos a la terminal
 - a) Existencia de señalización accesos a la terminal
 - b) Estado físico de la señalización accesos a la terminal
 - c) Suficiencia de la señalización accesos a la terminal
- Señalización patio(s) operativo(s), plataformas y vías vehiculares internas
 - a) Existencia de señalización patio(s) operativo(s), plataformas y vías vehiculares internas
 - b) Estado físico de la señalización patio(s) operativo(s), plataformas y vías vehiculares internas
 - c) Suficiencia de la señalización patio(s) operativo(s), plataformas y vías vehiculares internas

4. Casetas de Control:

Se evalúan las áreas destinadas a la autorización, control y registro de los vehículos que ingresan y salen de la Terminal de Transporte.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Caseta de ingreso de vehículos
 - a) Existencia de caseta de ingreso de vehículos
 - b) La caseta de ingreso de vehículos cuenta con cubierta
 - c) La caseta de ingreso de vehículos cuenta con servicio sanitario
- Caseta de salida de vehículos
 - a) Existencia de caseta de ingreso de vehículos
 - b) La caseta de salida de vehículos cuenta con cubierta
 - c) La caseta de salida de vehículos cuenta con servicio sanitario



5. Patios Operativos:

Se evalúan las áreas que deberán estar debidamente señalizadas y demarcadas, destinadas a la maniobra de los vehículos en la movilización a plataformas y parqueaderos.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Vía(s) de ingreso y salida a patio(s) operativo(s)
 - a) Estado de la capa de rodadura en vía(s) de ingreso a patio(s) operativo(s)
 - b) Condiciones del drenaje vía(s) de ingreso a patio(s) operativo(s)
 - c) Condiciones de aseo vía(s) de ingreso a patio(s) operativo(s)

- Vía(s) de ingreso y salida a plataformas
 - a) Estado de la capa de rodadura en vía(s) de ingreso a plataformas
 - b) Condiciones del drenaje vía(s) de ingreso y salida a plataformas
 - c) Condiciones de aseo vía(s) de ingreso y salida a plataformas

- Patio(s) operativo(s)
 - a) Estado de la capa de rodadura en patio(s) operativo(s)
 - b) Condiciones del drenaje patio(s) operativo(s)
 - c) Condiciones de aseo patio(s) operativo(s)

6. Plataformas:

Se evalúan las zonas destinadas para el seguro embarque y descenso de pasajeros, estas áreas deben disponer de control de acceso y encontrarse libres de usuarios en espera, vendedores ambulantes y demás personal ajeno a la operación.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Plataformas de abordaje
 - a) Existencia de control de acceso a las plataformas de abordaje
 - b) Estado de las plataformas y andenes de abordaje
 - c) Estado de la cubierta en las plataformas de abordaje

- Plataforma (s) de descenso
 - a) Existencia de control de acceso a la(s) plataforma(s) de descenso
 - b) Estado de la (s) plataforma(s) y andenes de descenso
 - c) Estado de la cubierta en la(s) plataforma(s) de descenso

7. Acceso a Terminal:

Se evalúan las áreas acondicionadas y servicios, para la llegada y el acceso seguro de usuarios desde y hasta el servicio de transporte público urbano de buses, taxis a la Terminal y otros.

5

M'



Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Zona de ascenso y descenso desde y hasta los taxis (transporte individual)
 - a) Existencia de zona de ascenso y descenso desde y hasta los taxis
 - b) Estado de la zona de ascenso y descenso desde y hasta los taxis
 - c) Estado de la cubierta en la zona de ascenso y descenso desde y hasta los taxis

- Zona de ascenso y descenso de buses urbanos (transporte colectivo)
 - a) Existencia de zona de ascenso y descenso desde y hasta los buses urbanos
 - b) Estado de la zona de ascenso y descenso desde y hasta los buses urbanos
 - c) Estado de la cubierta en la zona de ascenso y descenso desde y hasta los buses urbanos

- Zona de ascenso y descenso desde y hasta vehículos particulares
 - a) Existencia de zona accesos desde y hasta vehículos particulares
 - b) Estado de zona accesos desde y hasta vehículos particulares
 - c) Estado de la cubierta en la zona de accesos desde y hasta vehículos particulares

- Llegada y salida de peatones
 - a) Existencia de acceso y senderos peatonales
 - b) Estado de acceso y senderos peatonales
 - c) Estado de la cubierta de acceso y senderos peatonales

8. Control Ambiental:

Se evalúan las acciones que, desde la Infraestructura se realizan, para evitar contaminación por mal manejo de residuos sólidos, manejo de grasas, vertimiento de aguas y manejo del ruido.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Áreas de recolección de basuras
 - a) Existencia de área de recolección de basuras
 - b) Existencia de área de reciclaje
 - c) Existencia de plan de manejo de residuos

- Prevención de contaminación de agua
 - a) Existencia de actividades con manejo de aguas
 - b) Existencia de control en manejo de vertimiento de aguas
 - c) Evidencia de conceptos de autoridades ambientales

- Prevención de contaminación del aire
 - a) Existencia de actividades con posibles afectaciones a la calidad del aire
 - b) Existencia de control a vehículos
 - c) Evidencia de conceptos de autoridades ambientales

6



- Prevención del ruido
 - a) Existencia de actividades con posibles afectaciones por ruido
 - b) Existencia de control a vehículos
 - c) Evidencia de conceptos de autoridades ambientales

9. Servicios Sanitarios:

Se evalúan las áreas que prestan el servicio de baños públicos y duchas en las terminales de transporte terrestre, teniéndose en cuenta su estado de mantenimiento, condiciones de aseo y salubridad.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Estado físico y funcional de los baños públicos y sus elementos
- Estado del aseo en los baños públicos
- Funcionamiento las 24 horas

10. Circulación Peatonal:

Se evalúa el estado de los corredores peatonales, los cuales deben garantizar al usuario, la libre y segura movilización dentro de las áreas de la terminal y de los servicios conexos, así como en las rampas, ascensores, escaleras, mobiliario y salas de espera.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Estado físico y dimensiones de corredores (se tiene en cuenta que no estén invadidos por comercio)
- Estado físico de rampas, ascensores y/o escaleras
- Estado físico de las zonas de espera

11. Acceso vehicular

Se evalúa el estado dispositivo de seguridad de las vías de acceso a la terminal de transporte y de los parqueaderos para vehículos particulares.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Vías de Acceso a la Terminal
 - a) Estado de la capa de rodamiento en las vías de acceso a la terminal
 - b) Existencia de dispositivos o elementos preventivos en los cruces peatonales
- Parqueaderos para vehículos particulares
 - a) Existencia de parqueadero para vehículos particulares
 - b) Estado de la capa de rodamiento y condiciones de seguridad del parqueadero⁷

14



para vehículos particulares

12. Accesibilidad e Inclusión

Se evalúan las condiciones con las que debe contar la Infraestructura de transporte, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1660 de 2003 y la Ley 1618 de 2013, en concordancia con la Normatividad Técnica Colombiana de accesibilidad al medio físico, donde se busca garantizar el derecho que tienen las personas con discapacidad, al libre acceso al servicio de transporte público. Los componentes que se tienen en cuenta son: parqueaderos accesibles, espacio público accesible, rampas y vados peatonales, servicio de guía y asistencia, taquillas accesibles, señalización y baños accesibles.

Para ello se ponderan los siguientes ítems:

- Parqueaderos accesibles
 - a) Existencia de parqueaderos accesibles para vehículos particulares
 - b) Cumplimiento de la NTC 4109 en señalización de parqueaderos accesibles para vehículos particulares
 - c) Cumplimiento de la NTC 4904 en las dimensiones de los parqueaderos accesibles para vehículos particulares
- Rampas y vados peatonales
 - a) Existencia de rampas y vados peatonales accesibles
 - b) Cumplimiento de la NTC 4109 en señalización y la NTC 4201 en pasamanos de rampas y vados peatonales accesibles
 - c) Cumplimiento de la NTC 4143 en las dimensiones de rampas y vados peatonales accesibles
- Ley 1618 de 2013 cumplimiento de servicio de guía y asistencia
 - a) La terminal presta el servicio de guía y asistencia a personas en condición de discapacidad
 - b) El personal que presta el servicio cuenta con capacitación en servicio a personas en condición de discapacidad
 - c) El personal de primer contacto cuenta con capacitación guía a personas en condición de discapacidad
- Taquillas accesibles
 - a) Existencia de taquillas accesibles
 - b) Cumplimiento de la NTC 4109 en señalización de las taquillas accesibles
 - c) Las taquillas accesibles cuentan con el acondicionamiento en dimensiones y equipos para la atención a personas en condición de discapacidad
- Espacio público accesible
 - a) Cumplimiento en la aplicación de señales podó táctiles en el espacio público (NTC-5016)

8



- b) Cumplimiento en la aplicación de la NTC-4695 en las señales de tránsito peatonal
- c) Estado de los andenes perimetrales de la terminal

- Señalización accesible

- a) Cumplimiento de la NTC-4144 en la aplicación de las características en las señales informativas
- b) Cumplimiento de la NTC-4144 en la aplicación de las características en las señales preventivas y de emergencia
- c) Cumplimiento de la NTC-4144 en la aplicación de dimensiones de las señales informativas, preventivas y de emergencia

- Baños accesibles

- a) Existencia de baños accesibles para los usuarios en condición de discapacidad
- b) Cumplimiento de la NTC-4109 en la aplicación de señalización en los baños accesibles
- c) Cumplimiento de la NTC-5017 en la aplicación de las dimensiones y elementos de los baños accesibles

La Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura adicionalmente hará vigilancia, inspección y control a la existencia, actualización y aplicación de los planes y manuales que correspondan para el mantenimiento y operación de la infraestructura señalada.