

# Superintendencia de Transporte:

“La autoridad nacional de  
protección de usuarios del  
sector transporte”



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

# Contenido

**01.**

Nueva misión y visión.

**02.**

Renovación

**03.**

La Superintendencia a propósito de la agencias



# Nueva misión y visión



# MISIÓN

Somos la Superintendencia que supervisa el servicio público de transporte, la actividad portuaria, y la infraestructura por una Colombia conectada, incluyente y competitiva.



# VISIÓN

En el 2022 seremos reconocidos en el país como la Superintendencia que de manera efectiva y transparente ejerce sus funciones de supervisión, protege a los usuarios y contribuye al fortalecimiento del sector transporte.



La movilidad es de todos Mintransporte

## El Ministerio de Transporte

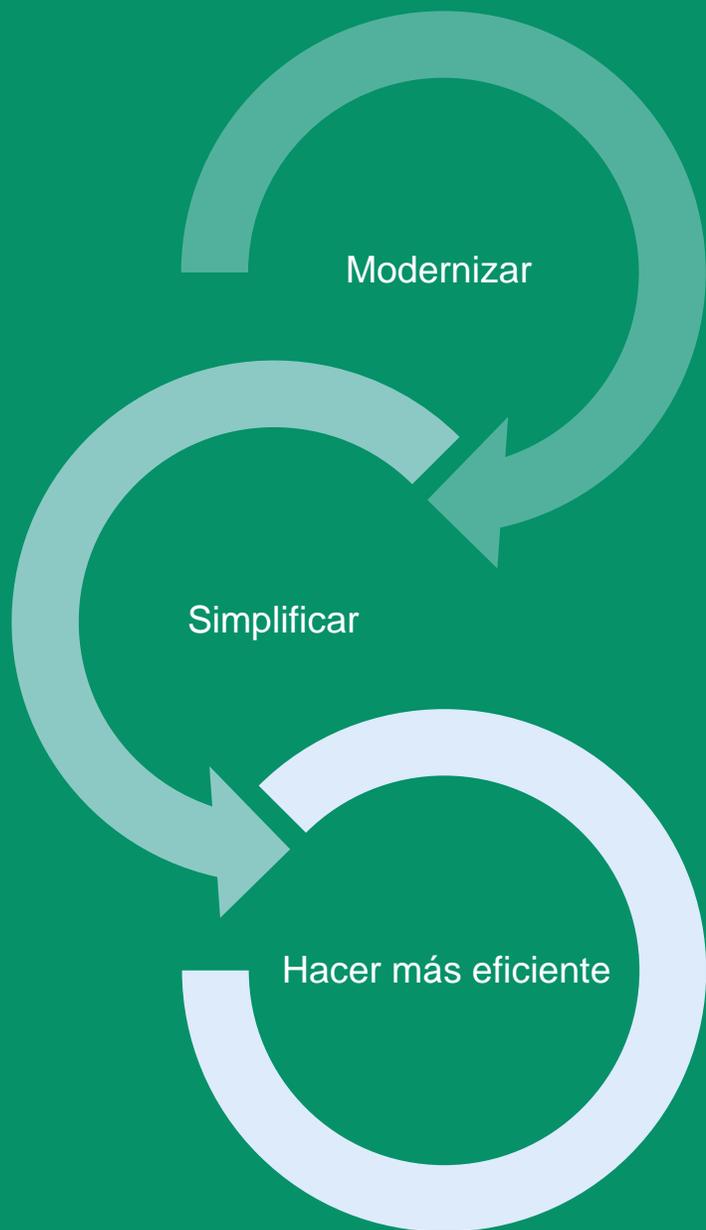
y la Superintendencia de Transporte trabajarán de la mano con la Fiscalía General para adelantar investigaciones de delitos relativos al “Programa de promoción para la reposición y renovación del parque automotor de carga nacional”

#ColombiaNoPara





## Renovación



## Nuestro objetivo

El marco institucional del sector transporte y logística para alcanzar mayores niveles de eficacia, especialización y articulación entre las entidades nacionales y territoriales.

# ¿Qué hacen las Superintendencias?



**1. Control de legalidad:**  
Asegurar la observancia de la legislación en vigor

**1. Control de oportunidad:**  
Consolidar el desarrollo de las actividades protegidas, evitando los riesgos que podrían poner en peligro la estabilidad de los sectores involucrados

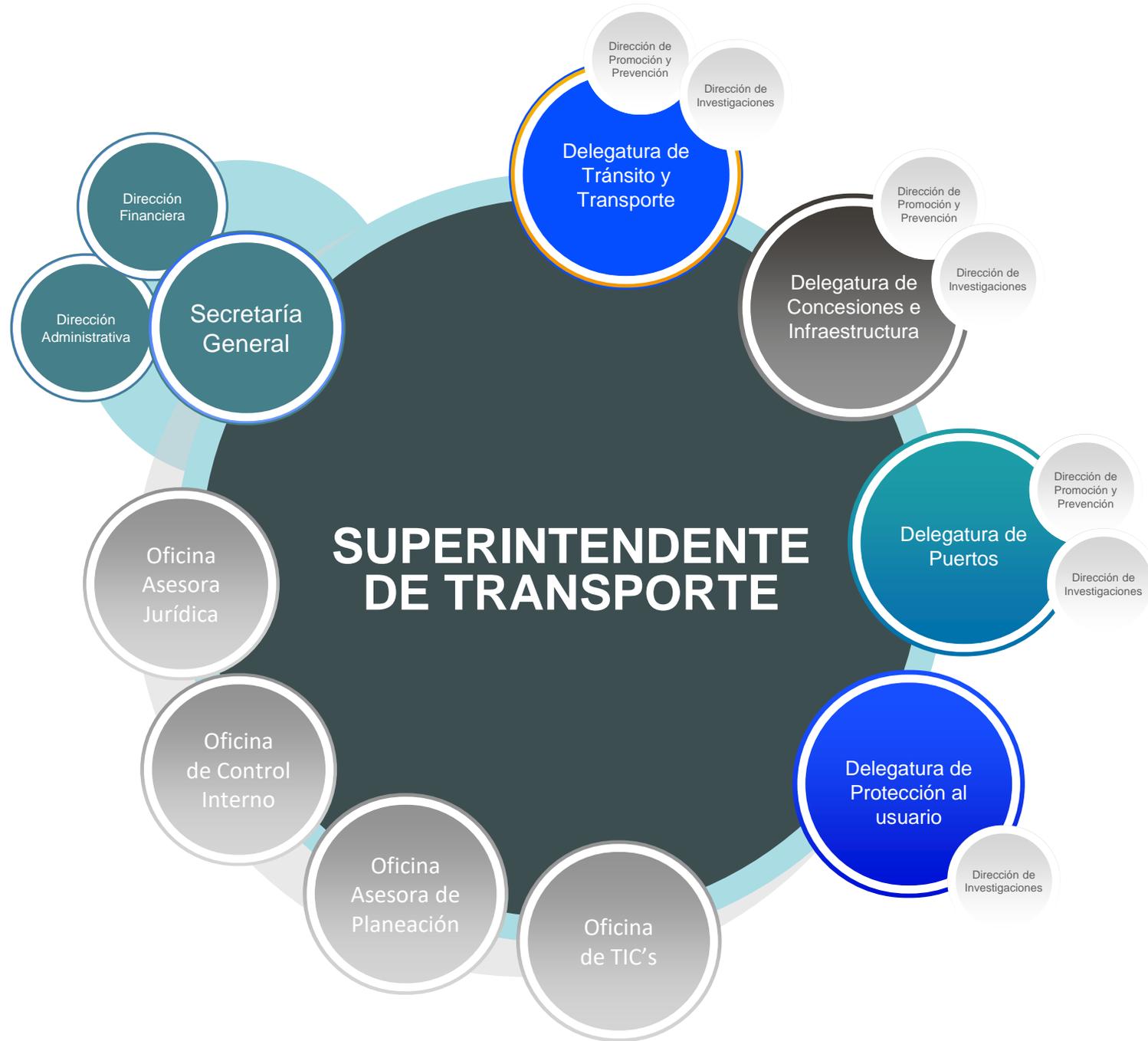
# Una renovación incluyente

## Decreto 2409 de 2018

La **Superintendencia de Transporte** es un actor fundamental para el sector, al ser la única autoridad que vela por el libre acceso, seguridad y legalidad en aras de contribuir a una **logística eficiente del sector**.

La vocación de la superintendencia es la de vigilar y controlar el sector transporte, para lo cual resultaba imprescindible atribuirle poderes amplios y suficientes que aseguraran la **eficiencia de su supervisión**.





# Nuestro enfoque



1. Fortalecimiento de la **vigilancia**, inspección y control
2. Protección de los **usuarios**
3. Desarrollo de las **tecnologías** de la información
4. Consolidación de la presencia **regional**
5. **Logística** eficiente del sector



## La planificación

La visión a largo plazo es un factor indispensable para la fiabilidad en las instituciones:

Optimización de la **supervisión**

**Supervisión Inteligente y estratégica**



## La Superintendencia de Transporte a propósito de las agencias



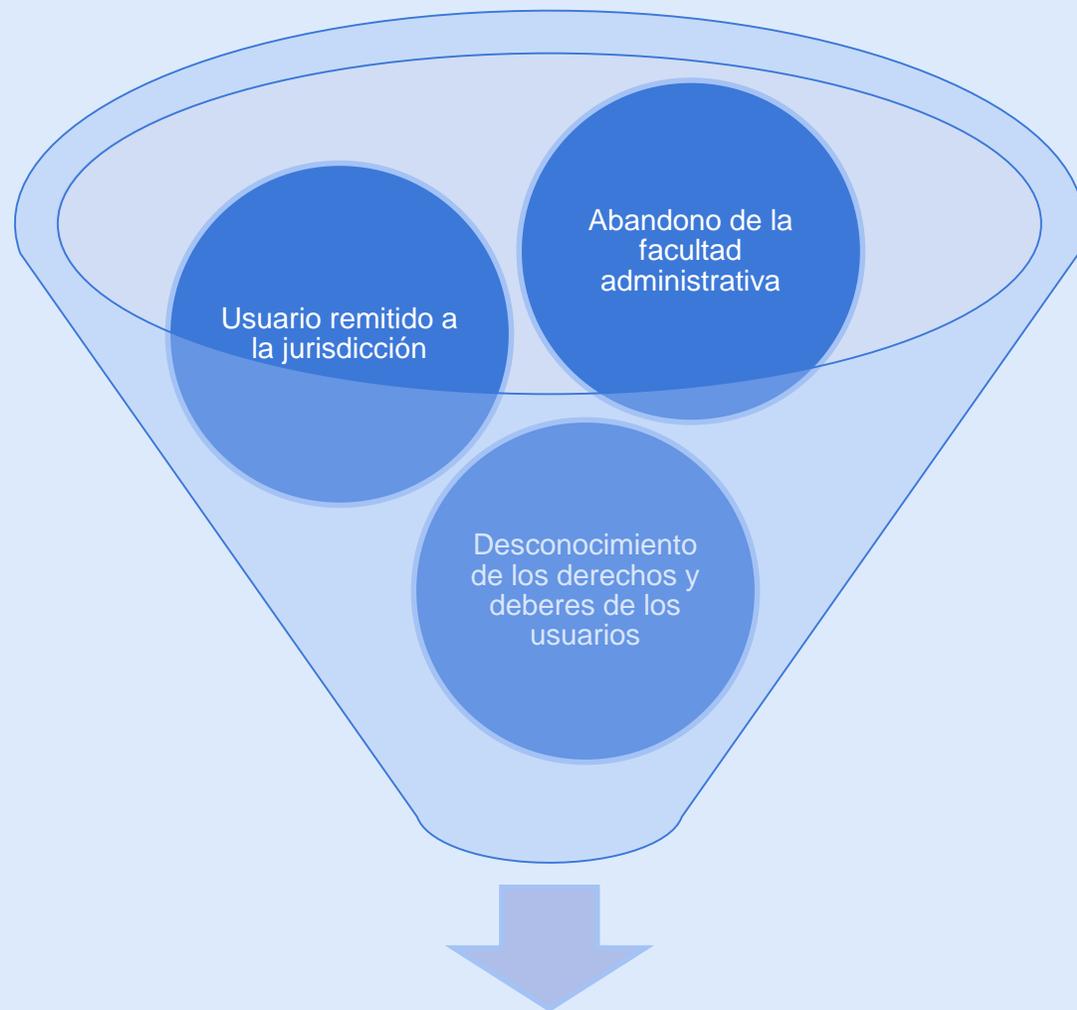
# ¿Agencias de viajes?

La Superintendencia de Transporte ejerce funciones de vigilancia, inspección y control cuando la agencia:

1. Actúa como **comercializadora** de servicios de transporte aéreo. (Usuarios)
2. Cuando actué como prestador del servicio de transporte especial. (Transporte)



**En materia de usuarios**



**Completa desprotección del  
usuario del servicio de transporte**

**Protección al usuario  
antes del proceso de  
renovación**

# Una nueva Delegatura

Surge como un ente técnico y especializado cuya función es la protección de los derechos de los usuarios del sector transporte.

La Delegatura, más que un ente de carácter sancionatorio, es un instrumento para el mejoramiento de la prestación del servicio



# Funciones

A partir de las funciones de vigilancia, inspección y control, la SuperTransporte protegerá los derechos de los usuarios.



## Prevención y Promoción

- Divulgar y promocionar los derechos y deberes de los usuarios
- Promover el desarrollo de buenas prácticas empresariales
- Adelantar programas que de forma eficiente apunten a garantizar los derechos de los usuarios

## Investigaciones administrativas

- Ejercer labores de inspección y control en relación con las normas de protección al usuario.
- Adelantar investigaciones administrativas por la violación de las disposiciones en materia de protección de usuarios







Con la Ley del Plan Nacional de Desarrollo, la Superintendencia de Transporte es la autoridad encargada de la protección de los **usuarios** del **transporte aéreo**.

# Facultad Transporte aéreo

1. La SuperTransporte es la autoridad competente para proteger los usuarios del servicio de transporte aéreo.
2. Las reclamaciones que surjan en razón de la prestación o **comercialización** del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte.
3. Las disposiciones sustanciales aplicables están previstas en el Reglamento Aeronáutico de Colombia 3 (RAC 3) y, en lo no regulado en este, la Ley 1480 de 2011.
4. El procedimiento aplicable es el previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Las sanciones son las previstas en el Reglamento Aeronáutico de Colombia 16 (RAC 16).
6. Los aspectos regulatorios siguen en cabeza de la Aeronáutica Civil.
7. Los asuntos relacionados con la seguridad de la aviación civil (pasajero disruptivo) y seguridad operacional (pasajero insubordinado), sigue siendo competencia de la Aeronáutica Civil.



# Marco Legal

1. El artículo 110 del Plan Nacional de Desarrollo establece que las reclamaciones que surjan en razón de la comercialización del servicio de transporte aéreo son competencia de la Superintendencia de Transporte.
2. Son múltiples los artículos del RAC 3 que establecen de manera expresa obligaciones para la agencias de viajes; tales como:
  - 2.1. Artículo 3.10.1.1. Información durante el proceso de reserva.
  - 2.2. Artículo 3.10.1.1.1. Deber de informar el derecho de retracto y el desistimiento en comercio electrónico o ventas a distancia.
  - 2.3. 3.10.1.6. Información sobre cambios

# Obligaciones de las agencias

Cuando la agencia comercialice tiquetes de transporte aéreo tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Hacer entrega del tiquete correspondiente.
2. Informar sobre las características y condiciones del vuelo, tarifas, y equipaje.
3. Informar acerca del derecho de retracto y el desistimiento (Comercio electrónico).
4. Informar acerca de cambios u otros aspectos que afecten la reserva.
5. Respetar la reserva.
6. Informar las condiciones de tiempo, modo y lugar o cualquier otra restricción que exista para acceder a una promoción u oferta.
7. No realizar actos de publicidad engañosa.
8. Identificarse plenamente en su página web





**En materia de tránsito y  
transporte**

# Marco Legal

1. El art 42 del decreto 101 de 2000 no fue derogado por el decreto 2409 de 2018. Siguen siendo vigilados (i) las personas jurídicas con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; y (ii) las que presten servicios conexos al transporte.
2. En la ley 336 de 1996 se enlistaron los “servicios especiales de transporte, tales como: escolar, de asalariados, **de turismo** y ocasional” (art 16).
3. Las agencias de viajes, al amparo del artículo 9 de la ley 105 de 1993, podrían ser “facilitadores” o “infractores directos” de las normas de transporte.

# Averiguación preliminar transporte especial

## **Supertransporte realiza investigaciones preliminares para establecer causas del accidente ocurrido en la vía Buga-Yotoco en el Valle del Cauca**

- La Superintendencia de Transporte lamenta el accidente ocurrido en la vía Buga -Yotoco en el Valle del Cauca y reitera la necesidad de cumplir rigurosamente las normas que rigen el transporte terrestre, con el fin de evitar tragedias fatales.
- El vehículo implicado en el hecho se encontraba habilitado para la prestación del servicio bajo la modalidad de transporte especial, sin embargo, la Supertransporte realiza las investigaciones de rigor para establecer las causas del accidente.

A propósito de un accidente que ocurrió entre Buenaventura y Yotoco en donde murieron varios niños miembros de un equipo de basketball

Se inició averiguación preliminar que involucra:

- (i) una agencia de viajes que es contratada por un grupo de usuarios;
- (ii) una empresa de transporte especial que es contratada por la agencia de viajes, y
- (iii) una empresa de transporte especial que celebró un convenio de colaboración empresarial con la primera empresa de transporte, siendo la que finalmente prestaba el servicio esta última.

## **TRANSPORTE ESPECIAL YA CUENTA CON SISTEMA TECNOLÓGICO QUE REDUCE TIEMPO DE PROCESO PARA LA FIJACIÓN O EL INCREMENTO DE LA CAPACIDAD TRANSPORTADORA**

- La Superintendencia de Transporte lanzó la “Guía Para la Solicitud y Expedición de Conceptos de Sustentabilidad Financiera”, que da claridad sobre las reglas y procedimientos para que las empresas puedan obtener el concepto, para la fijación o el incremento de su capacidad transportadora.
- El Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte adoptaron un sistema tecnológico que reducirá en más de 6 meses la emisión del concepto de sustentabilidad financiera, beneficiando a las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.

Dos herramientas nuevas para la modalidad especial: **(i)** Cartilla de Sustentabilidad Financiera, la cual permite tener certeza de las reglas con las cuales se fija o incrementa la capacidad transportadora. y **(ii)** Guía de Contratos de Temporada Alta , para que puedan celebrar contratos con las empresas de transporte municipal justamente en los periodos de mayor demanda (vacaciones).



# Planes de mejoramiento



- ✓ Garantiza la actuación oportuna de la autoridad y permite evitar la consolidación de riesgos, garantizando una eficaz protección de los derechos
- ✓ Oportunidad que tienen los diferentes actores en el mercado, para adecuar el desarrollo de su actividad a estándares en los que se garantizan los derechos de los usuarios, generando procesos de innovación y competitividad que beneficia a todo el mercado.

C





GRACIAS!



@Supertransporte



Superintendencia de Transporte