



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS SERVICIO DE PARQUEADEROS

TABLA DE CONTENIDO

1.	Objetivo.....	2
2.	Norma aplicable.....	2
3.	Alcance.....	2
4.	Definiciones.....	2
5.	Instalaciones, horarios, medios de pago.....	2
6.	Tipos de usuarios y límites de cupos.....	3
7.	Descripción del servicio	7
8.	Consideraciones	7
9.	Cancelación del servicio.....	8
10.	Reglamento general del servicio.....	8
11.	Procedimiento Sancionatorio	10
12.	Daño y perjuicios a bienes e inmuebles de la Universidad y bienes de otros usuarios del parqueadero.....	11
13.	PQRSDF	11

MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

1. OBJETIVO

Establecer las normas y lineamientos que garanticen el control de las actividades llevadas a cabo por los usuarios al utilizar el servicio de parqueaderos de la Universidad Javeriana.

2. NORMATIVA APLICABLE

El servicio de parqueaderos de la Universidad Javeriana se rige bajo las normas legales aplicables, especialmente la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) y el Acuerdo Distrital 79 de 2003, como demás normas que la modifiquen o complementen.

3. ALCANCE

Este manual aplica para todos los usuarios del servicio de parqueaderos.

4. DEFINICIONES

- **Carné físico institucional:** Es el documento que identifica a cualquiera de los usuarios que tienen una relación con la Pontificia Universidad Javeriana y que los representa de forma única.
- **Tarjeta provisional de parqueo:** Es la tarjeta que cuenta con una vigencia definida para acceder o salir del parqueadero.
- **Tiquete:** Documento impreso que habilita el servicio de estacionamiento de la Pontificia Universidad Javeriana bajo la modalidad de visitante.

5. INSTALACIONES, HORARIOS Y MEDIOS DE PAGO

Las instalaciones físicas de los estacionamientos, administrados por la Oficina de Servicios Generales de la Dirección de Servicios Universitarios de la Pontificia Universidad Javeriana se mencionan a continuación:

5.1. Edificio Gerardo Arango S.J

Entrada por la calle 40 B No. 5-37. Funciona lunes a viernes de 6:00 am. a 10:00 pm. y sábados de 6:00 am. a 2:00 pm. .
Parqueadero privado de uso para mensualidades autorizadas.

5.2. Bahía Hospital Universitario San Ignacio

Entrada por la carrera 7 No. 40 - 62. Funciona las 24 horas Parqueadero Público únicamente para carro en el cual tienen prioridad los pacientes de Urgencias HUSI y Centro Oncológico.

5.3. Edificio Don Guillermo Castro.

Esta construcción cuenta con 2 entradas vehiculares, las cuales operan de la siguiente manera:

- **Bahía Norte.** Entrada por el costado occidental del Edificio José Rafael Arboleda (antiguo neurológico) Transversal 4 No. 42 – 00. Funciona las 24 horas.
- **Bahía Sur.** Entrada por la Carrera 5ª (Av. Circunvalar) No. 39 – 00. Funciona de lunes a viernes de 6:00 am. a 10:00 pm. y sábados de 6:00 am. a 2:00 pm.

El horario establecido para el uso de estacionamiento de los vehículos que cuentan con mensualidad es de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y sábados de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. Si requiere utilizar el servicio fuera de este horario, debe solicitar autorización al correo contacto.parqueadero@javeriana.edu.co a la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible y a la Coordinación de Seguridad de la Universidad con 8 horas hábiles de anticipación.



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

5.4. Instalaciones para parqueo de bicicletas y ciclomotores

Se cuenta con tres instalaciones:

- Biblioteca Alfonso Borrero Cabal S.J. (Edificio No.28), costado nororiental.
- Edificio Félix Restrepo SJ, entrada Carrera 7° con calle 45, costado izquierdo.
- Edificio Gerardo Arango S.J., Facultad de Artes (Edificio 4).

Estas instalaciones funcionan de lunes a viernes de 6:00 am. a 10:00 pm. y sábados de 6:00 am. a 2:00 pm.

5.5. Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible.

Ubicada en el edificio 67, Piso 3, funciona de lunes a viernes de 8:00 am. a 6:30 p.m. jornada continua y el segundo y último sábado de cada mes de 8:00 am a 12:00 m.

5.6. Punto de pago asistido “Café La Estación”

Edificio N° 115 Don Guillermo Castro Nivel 1, funciona de lunes a viernes 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Los medios de pago son: efectivo, tarjetas débito, crédito, bonos de la Dirección de Servicios Universitarios y códigos QR.

5.7. Cajeros electrónicos

Se encuentran ubicados en Edificio N° 115 Don Guillermo Castro, planta principal (PP), Nivel 1 y Nivel 1 pasillo al costado derecho de las escaleras eléctricas funcionan de domingo a domingo las 24 horas. Los medios de pago son: efectivo y códigos QR.

5.8. Estacionamientos para uso de usuarios en condición de movilidad reducida

Dando cumplimiento al Decreto 1660 del 16 Junio de 2003, La Pontificia Universidad Javeriana dispone de 24 estacionamientos para personas en condición de discapacidad, lo que corresponde al 2% de los 1200 espacios de parqueo así como lo indica el decreto mencionado y es obligación de los usuarios no discapacitados respetar los espacios exclusivos para éstas personas, de hacer caso omiso a esta norma, la Universidad está en el derecho de suspender el servicio de estacionamiento para dar cumplimiento a este Decreto.

6. TIPOS DE USUARIOS Y LÍMITE DE CUPOS

6.1. TIPOS DE USUARIOS.

TIPO DE USUARIO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE SERVICIO QUE RECIBE
Sacerdotes Jesuitas	Comunidad Jesuita	Ingresa con lectura de placas previamente registradas o en caso de presentarse alguna novedad puede hacerlo a través del carné institucional o tarjeta asignada al servicio de mensualidad. (En este caso el servicio es gratuito).
Empleados, profesores de planta, estudiantes internos de medicina, residentes de medicina y estudiantes a	Vinculado en un cargo de planta o cargo temporal	Recibe el servicio a través de lectura de placas previamente registradas, en caso de presentarse alguna novedad pueden ingresar a través del carné institucional o tarjeta asignada al servicio de mensualidad.



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

<p>los cuales apliquen por el programa de movilidad sostenible de la Pontificia Universidad Javeriana.</p>		<p>El pago del servicio se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por descuento de nómina (aplica solo para empleados) - En cajeros electrónicos del servicio de estacionamiento (siempre y cuando esté la mensualidad vigente y tenga el vehículo dentro del parqueadero). - En punto de pago asistido (siempre y cuando esté la mensualidad vigente y tenga el vehículo dentro del parqueadero). - Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible
<p>Empleados del Hospital Universitario San Ignacio</p>	<p>Vinculado en un cargo de planta o cargo temporal</p>	<p>Recibe el servicio a través de lectura de placas previamente registradas, en caso de presentarse alguna novedad pueden ingresar a través de la tarjeta asignada al servicio de mensualidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por descuento de nómina (Los empleados del Hospital Universitario San Ignacio (HUSI) deben contar con el consentimiento de la Dirección de Gestión Humana del HUSI para acceder al pago mediante descuento por nómina. (Aplica únicamente a mensualidades de vehículo) - En cajeros electrónicos del servicio de estacionamiento (siempre y cuando esté la mensualidad vigente y tenga el vehículo dentro del parqueadero). - En punto de pago asistido (siempre y cuando esté la mensualidad vigente y tenga el vehículo dentro del parqueadero). <p>Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible</p>
<p>Docente de cátedra, estudiantes de diplomados, cursos de Educación Continua y estudiantes del MBA</p>	<p>Vinculado a la Pontificia Universidad Javeriana para desarrollar una labor de docente limitada a un número de horas semanales el cual debe contar con contrato activo.</p> <p>Estudiantes activos de MBA y cursos de Educación Continua.</p>	<p>Recibe el servicio a través de lectura de placas previamente registradas, en caso de presentarse alguna novedad pueden ingresar a través del carné asignado al servicio de horas. (Aplica únicamente para uso de automóvil). Para poder ingresar o salir del parqueadero siempre debe contar con saldo disponible. El cual deberá cargar previamente a su carné.</p> <p>La recarga del servicio se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cajeros electrónicos del servicio de parqueaderos. - En la oficina de atención de Carnetización, Parqueaderos, y Movilidad Sostenible. - En punto de pago asistido ubicado en el nivel 1 del edificio de parqueaderos <p>Las tarifas de horas solicitadas para los docentes de cátedra tienen vigencia hasta el 31 de</p>



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

		<p>diciembre del año en curso, no se hacen devoluciones de saldos. Estos podrán usarse el año siguiente bajo la tarifa vigente.</p> <p>La tarifa de horas solicitada por los estudiantes de diplomado y MBA tiene vigencia 10 días calendario después de la fecha de finalización del diplomado o MBA. Con el convenio establecido para estos, luego de los 10 días si aún conserva saldo; la vigencia será hasta el 31 de diciembre del año en curso. Pero se descontarán de acuerdo con la tarifa para visitantes vigente en el servicio de estacionamiento de la Universidad.</p>
<p>Estudiantes, empleados, profesores y egresados de la Pontificia Universidad Javeriana sin un servicio de mensualidad.</p>	<p>Estudiante vinculado a la Pontificia Universidad Javeriana en un programa académico conducente a título universitario, egresado, empleado o profesor con contrato activo.</p>	<p>Los estudiantes, egresados, profesores o empleados que realicen uso frecuente del servicio podrán registrar previamente su carné físico y las placas de sus vehículos para acceder al servicio a través de este mecanismo, ingresarán y saldrán con lectura de placas, y deberán tener su carné físico para realizar el pago y así acceder a las tarifas preferenciales previamente establecidas. Si al momento de realizar el pago no cuenta con el carné físico institucional debe asumir el pago con tarifa de visitante y presentar los documentos del vehículo, adicionalmente se debe enviar correo por parte del propietario del para autorizar su salida la cual es acompañada por el supervisor de seguridad (U38).</p> <p>El pago del servicio se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cajeros electrónicos del servicio de parqueaderos. - En punto de pago asistido ubicado en el nivel 1 del edificio de parqueaderos.
<p>Estudiantes, empleados, profesores y egresados de la Pontificia Universidad Javeriana sin un servicio de mensualidad con carro 100% eléctrico.</p>	<p>Estudiante vinculado a la Pontificia Universidad Javeriana en un programa académico conducente a título universitario, egresado, empleado o profesor con contrato activo.</p>	<p>Los estudiantes, egresados, profesores o empleados que cuenten con vehículo 100% eléctrico que realicen uso frecuente del servicio podrán acceder a una tarifa preferencial registrando previamente su carné físico y las placas de sus vehículos eléctricos para acceder al servicio a través de este mecanismo, ingresarán y saldrán con lectura de placas, y deberán tener su carné físico institucional para realizar el pago y así acceder a las tarifas preferenciales previamente establecidas. Si al momento de realizar el pago no cuenta con el carné físico institucional debe asumir el pago con tarifa de visitante y presentar los documentos del</p>



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

		<p>vehículo, adicionalmente se debe enviar correo por parte del propietario del para autorizar su salida la cual es acompañada por el supervisor de seguridad (U38). Si ingresa con un vehículo que no sea eléctrico deberá tomar tiquete de visitante y asumir el pago de esta tarifa.</p> <p>El pago del servicio se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cajeros electrónicos del servicio de parqueaderos. - En punto de pago asistido ubicado en el nivel 1 del edificio de parqueaderos. <p>-Puntos de recargas se encuentran ubicados en el nivel 3 del edificio parqueaderos, para uso de los usuarios los cuales están sujetos a disponibilidad.</p>
Contratista, proveedores o personal por honorarios	Usuarios del servicio de parqueadero que se encuentran prestando servicios a la Pontificia Universidad Javeriana y/o el Hospital Universitario San Ignacio	<p>Para acceder al servicio, la Unidad contratante debe solicitar el cupo para parqueadero mediante correo electrónico a contacto.parqueadero@javeriana.edu.co, dicha asignación estará sujeta a la disponibilidad de cupos.</p> <p>Recibe el servicio a través de lectura de placas previamente registradas, en caso de presentarse alguna novedad pueden ingresar a través del carné institucional o tarjeta asignada al servicio de mensualidad.</p> <p>El pago del servicio se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cajeros electrónicos del servicio de parqueadero - En la oficina de atención de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible. - En el punto de pago asistido ubicado en el nivel 1 del edificio de parqueaderos
Visitante	Usuario externo a la comunidad universitaria o miembros de la comunidad que por algún motivo deben acceder bajo esta modalidad.	<p>Recibe el servicio a través de tiquete de estacionamiento con cobro por minuto a tarifa plena o tarifas especiales para eventos.</p> <p>Aplica únicamente para vehículos livianos.</p>

- La Oficina de Servicios Generales es la responsable de establecer la cantidad de cupos que son asignados por cada tipo de usuario, es importante aclarar que la disponibilidad de estos puede variar de acuerdo con el nivel de ocupación del parqueadero.
- La Universidad en cualquier momento podrá tomar la decisión de suspender o cancelar un cupo de mensualidad si se detecta mal uso o incumplimiento de las normas y políticas que rigen el servicio, para lo cual se informará al usuario de los motivos que llevaron a tomar dicha decisión. Sin embargo, el usuario podrá hacer uso del servicio de parqueaderos en condición de visitante.
- Cierres temporales de parqueaderos: . En caso de que el parqueadero alcance su capacidad máxima instalada, se



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

procederá al cierre temporal del acceso, los usuarios serán informados del cierre a través de señalización visible en las entradas del parqueadero. El acceso se reabrirá de manera automática cuando se liberen suficientes cupos para permitir la entrada de nuevos vehículos. Durante el cierre del parqueadero los únicos usuarios que podrán acceder al servicio son los usuarios de mensualidades y horas cátedra. Esta medida busca garantizar una gestión eficiente del espacio y evitar congestiones dentro de las instalaciones de la Universidad.

7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La operación del servicio de parqueadero comprende todas las actividades necesarias para el control y recaudo de dinero producto del pago de la tarifa de parqueadero por parte de los usuarios, estas tarifas se establecen anualmente por parte de la Vicerrectoría Administrativa y de acuerdo con la normativa emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Las bahías cuentan con equipos automáticos para identificar toda la información correspondiente a usuarios y vehículos, que permiten controlar la seguridad y calidad del estacionamiento, así como administrar la ocupación del servicio. A su vez, el servicio se apoya en el personal de seguridad y vigilancia que se encarga de llevar planillas de control para verificar las condiciones generales de los vehículos.

8. CONSIDERACIONES

- Si es empleado del Hospital Universitario San Ignacio sin servicio de mensualidad, al momento de ingresar debe tomar tiquete y al momento de salir debe dirigirse a los diferentes puntos de pago (cajeros electrónicos y punto de pago asistido) a cancelar por el servicio con tarifa de visitante.
- El servicio de parqueadero para bicicletas es gratuito, debe estacionar en los cicloparqueaderos autorizados por la Universidad, para poder acceder a este servicio debe previamente registrar su carné institucional y/o tarjeta provisional en la oficina de la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible
- El servicio de parqueadero para motos se cobra aparte del servicio de parqueadero para carros y son dos servicios independientes.
- Los usuarios de motocicleta deben cumplir con las mismas indicaciones mencionadas en este documento, deberán ingresar y salir únicamente por la bahía sur, salvo en el caso de cierre de dicha bahía.
- Al ingresar con motocicleta debe estacionar en la zona destinada y delimitada para tal fin en el piso 5 del edificio de parqueaderos.
- El servicio para ciclomotores se presta únicamente en el edificio Gerardo Arango S.J., previa validación de disponibilidad de cupos, este servicio es gratuito para poder acceder a este servicio debe previamente registrar su carné físico institucional y/o tarjeta provisional en la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible
- El carné institucional es de uso personal e intransferible, por tanto, si de parte del usuario se hace un uso indebido del mismo será causal de suspensión del servicio de parqueadero bajo la modalidad de usuario que le corresponde, y mientras dure la suspensión podrá continuar con el servicio de parqueadero en las condiciones establecidas para el público general.
- La administración del estacionamiento está bajo las directrices de la Dirección de Servicios Universitarios, por lo tanto, ninguna persona de otra Unidad podrá dar instrucciones directas sobre el manejo del servicio o excepciones de pago.
- Cuando un usuario se estaciona sobre las cebras de las bahías, el personal de apoyo de bahías debe tomar las placas y datos del usuario y reportarlo a la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible, a fin de imponer el respectivo comparendo pedagógico.



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Agredir a los auxiliares de seguridad o demás usuarios y personal del estacionamiento. Se impondrá comparendo y se tomarán las medidas que se estimen convenientes por parte de la Oficina de Servicios Generales. Es deber de quien fue agredido generar un informe y remitirlo a contacto.parqueadero@javeriana.edu.co

9. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se presentan de forma general las actividades y aspectos a considerar para la cancelación del servicio:

- El usuario debe solicitar la cancelación del servicio remitiendo un correo electrónico a contacto.parqueadero@javeriana.edu.co indicando el motivo por el cual desea retirar el servicio, la información requerida para gestionar el trámite es datos del titular del servicio (nombre, número de identificación) y la fecha a partir de la cual requiere cancelar el servicio.
- Después del respectivo análisis, la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible dependiendo del tipo de servicio, informa la fecha de cancelación del servicio.
- En caso de ser empleado de planta de la Pontificia Universidad Javeriana o empleado del Hospital Universitario San Ignacio y maneje pago por descuento de nómina, debe tener en cuenta que la cancelación se realiza antes de los cortes de novedades de nómina para que ésta sea efectiva en el mes en curso, si se realiza después de esta fecha la cancelación se ve reflejada en el mes siguiente a la solicitud.
- La cancelación del servicio de estacionamientos solo se puede realizar por el usuario titular del servicio.
- En ningún caso es posible devolver el valor de la mensualidad y/o servicio por horas después de haberse iniciado el servicio.

10. REGLAMENTO GENERAL DE PARQUEADERO

- Los diferentes estacionamientos del campus Universitario funcionan en el horario establecido por la Oficina de Servicios Generales y de acuerdo con las tarifas anuales definidas para el servicio.
- Los vehículos deben ser estacionados en reversa, completamente cerrados y con los sistemas de seguridad activados (sistemas de seguridad manuales o electrónicos). En caso de encontrarse algún vehículo estacionado en condiciones contrarias a las acá indicadas, el Auxiliar de estacionamientos deja constancia de dicha situación en acta que se levanta en compañía del Supervisor.
- Ninguna persona debe permanecer dentro del vehículo, por razones de seguridad.
- Cualquier objeto que este dentro del vehículo y que sea adicional o independiente del mismo y que el usuario desee dejar en custodia de la Oficina de supervisión y vigilancia, ubicada en el sótano 2 del edificio 115 Don Guillermo Castro, debe ser informado al momento del ingreso para que se deje registro en la bitácora de seguridad. La Universidad bajo ningún concepto responde por elementos dejados dentro del vehículo.
- Una vez ha cancelado en el punto de pago tiene 15 minutos para salir del parqueadero. Todos los usuarios que ingresan con tiquete provisional o tarifa preferencial minuto a minuto deben cancelar en los puntos de pago (cajeros electrónicos y punto de pago asistido) antes de salir. En caso de que el tiempo destinado para la salida de los vehículos sea superado, el usuario debe acercarse nuevamente a un punto de pago y cancelar el tiempo adicional.
- En caso de pérdida del tiquete provisional o carné institucional, el usuario debe dirigirse a los puntos de pago asistidos (Café La Estación) y/o Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible, el vehículo se entrega únicamente presentando los documentos originales (tarjeta de propiedad), adicionalmente se debe enviar correo por parte del propietario del vehículo para autorizar su salida la cual es acompañada por el supervisor de seguridad (U38). Se cobra el tiquete en el punto de pago asistido (Café la Estación). Los trámites de reposición del carné deben realizarse en la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible. En cualquiera de los dos casos se debe cancelar la tarifa establecida de acuerdo con el



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

tiempo de parqueadero y el valor correspondiente al duplicado del tiquete. No Habrá devolución del dinero en caso de encontrar posteriormente el tiquete extraviado.

- Los estudiantes y/o empleados que utilicen el servicio deben actualizar cada semestre, o cada vez que sea necesario, los datos y las placas de los vehículos o motocicletas por razones de seguridad, en la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible o a través del correo electrónico contacto.parqueadero@javeriana.edu.co.
- Los usuarios pueden inscribir varios vehículos a su cuenta, pero solo pueden ingresar un vehículo a la vez al parqueadero.
- Los usuarios que paguen mensualidad de vehículo y que presenten inconvenientes para el ingreso con la lectura de placas, deberán utilizar como mecanismo alternativo para el acceso su carné institucional físico o tarjeta asignada. En caso de que ninguno de estos funcione, el usuario deberá llamar por medio de intercomunicador, para que el monitorista valide la información. Si la falla persiste, se informará que debe tomar tiquete de visitante y acercarse a la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible, en su horario de atención. Si la novedad se presenta en horario extralaboral o al momento de salir debe informar al supervisor encargado quien validará la situación y brindará el apoyo respectivo. Si el usuario se encuentra activo, se debe permitir la salida manual por parte del personal encargado o el supervisor e informar que debe acercarse en su próximo ingreso a la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible.
- Los usuarios que paguen mensualidad de motocicleta y por olvido de su carné institucional o tarjeta asignada de parqueadero no puedan ingresar, se les permite el acceso mediante apertura manual por parte de monitorista quien validará la información en el sistema del parqueadero. Posteriormente se impone una anotación, si esto ocurre por segunda vez se le hará la 2da anotación y de esta manera se procede hasta acumular tres anotaciones y exponerse a perder su cupo en el parqueadero.
- Cuando el vehículo de un usuario presenta inconvenientes mecánicos que impiden la movilización de este, se permitirá el acceso del vehículo de servicio técnico con el que cuenta el usuario, previa comunicación con la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible o con el punto de pago asistido. Este servicio no tiene costo, sin embargo, debe registrarse por parte del personal de las bahías en la bitácora de novedades.

Normas de comportamiento:

LO QUE SE DEBE HACER	LO QUE NO SE DEBE HACER
DEBE Ingresar y salir con su propio carné institucional, tarjeta provisional o con lectura de placas registradas previamente.	NO DEBE Prestar el carné institucional o la tarjeta para ingresar o salir.
DEBE Pagar por el servicio antes de salir, si es usuario de mensualidad debe tener la mensualidad vigente, si es usuario horas catedra DEBE tener saldo cargado y este ser superior al adeudado.	NO DEBE Salir sin antes pagar por el servicio, si es usuario de mensualidad u horas NO DEBE salir sin tener mensualidad vigente y saldo disponible superior al adeudado.
DEBE Transitar a una velocidad prudente de máximo 10Km/Hora.	NO DEBE Exceder la velocidad permitida.
DEBE Conducir respetando las señales de tránsito y en el sentido de la orientación que se encuentran en el suelo y en los muros.	NO DEBE Conducir irrespetando las señales de tránsito o en contravía.
DEBE Estacionar su vehículo en reversa y en los lugares autorizados y demarcados.	NO DEBE Dejar su vehículo mal estacionado o en zonas no autorizadas ni demarcadas.
DEBE Respetar las zonas de personas en condición de discapacidad, Decreto 1660 del 16 junio de 2003, debe tener	NO DEBE Estacionar en zona de personas en condición de discapacidad, si usted no es uno de ellos.



MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

el logo de discapacidad visible	
DEBE Respetar a los auxiliares de seguridad y a los demás usuarios y personal del estacionamiento.	NO DEBE Agredir a los auxiliares de seguridad o demás usuarios y personal del estacionamiento.
DEBE Respetar las instalaciones de la Universidad, pues son para su servicio.	NO DEBE Atentar contra las instalaciones de la Universidad ni de los demás usuarios del parqueadero.
Los usuarios con motos DEBEN parquear solo en el 5 nivel del edificio de estacionamiento Don Guillermo Castro e ingresar y salir por la bahía sur en el horario de 6:00 am a 10:00 pm de lunes a viernes y sábados de 6:00 am a 2:00 pm.	Los usuarios con moto NO DEBEN parquear en una zona diferente a la asignada o ingresar y/o salir por la bahía norte.
El servicio de estacionamiento DEBE ser utilizado sólo en los horarios establecidos.	El servicio de estacionamiento NO DEBE ser utilizado como estacionamiento personal, lo cual significa que el vehículo no podrá permanecer más de 24 horas.

- Se consideran faltas graves a las normas de comportamiento del estacionamiento las siguientes:
 - Prestar el carné institucional o la tarjeta provisional para ingresar o salir del parqueadero.
 - Estacionar en un espacio o zona autorizada para personas en condición de discapacidad, si el usuario no cumple con las condiciones para usar este tipo de espacios de parqueo.
 - Agredir a los auxiliares de seguridad o demás usuarios y personal del estacionamiento.
 - Causar daño a la infraestructura del parqueadero.
 - Causar daño a vehículos o bienes de otros usuarios del parqueadero.
- En caso de que el usuario cometa una falta grave, la Universidad emitirá un comparendo pedagógico por la omisión de la infracción, y podrá suspender el servicio de mensualidad al usuario hasta por un periodo de cinco (5) años.
- En el caso de hacer caso omiso a las demás normas de comportamiento no catalogadas como faltas graves, la Universidad emitirá un comparendo pedagógico por cada infracción que se cometa. Si el usuario acumula tres comparendos pedagógicos, La Universidad podrá llegar a suspender hasta por un periodo de cinco (5) años el servicio de parqueadero del usuario reincidente., para el caso de los usuarios pertenecientes a la Comunidad Universitaria.

11. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

- En caso de que el usuario cometa una infracción a las normas de comportamiento indicadas en el presente manual, la Universidad emite el comparendo pedagógico a que haya lugar, el cual debe ser notificado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de ocurrencia de la infracción, vía correo electrónico a la dirección que tenga registrada el usuario en el sistema de la Universidad o de la unidad administrativa a la que este asignado.
- El usuario tiene tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente del envío del correo electrónico de notificación, para acercarse a la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible, responder vía correo electrónico para rendir sus descargos respecto a los hechos que dieron lugar a la imposición del comparendo pedagógico.
- Después de transcurrido el tiempo indicado para que el usuario rinda descargos, la Universidad analiza los hechos ocurridos junto con los descargos presentados por el usuario, si es del caso, y puede confirmar o revocar la imposición del comparendo. Así mismo, en caso de que se esté frente a una infracción grave o ante la reincidencia en una infracción no catalogada como grave por segunda vez o más, La Universidad puede proceder con la suspensión del servicio de estacionamiento del usuario de acuerdo con lo indicado en el presente manual.

MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS

12. DAÑOS Y PERJUICIOS A BIENES E INMUEBLES DE LA UNIVERSIDAD Y BIENES DE OTROS USUARIOS DEL PARQUEADERO

Si se detectan daños a los bienes o inmuebles de la Universidad por parte de los usuarios, se deberán determinar los costos y este valor será informado al involucrado, quien deberá cancelarlo de acuerdo con el trámite establecido y debidamente informado por parte de la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible.

- Si se detectan daños a bienes de otros usuarios del parqueadero de la Universidad por parte de un usuario, la Universidad se pondrá en contacto con la parte afectada para informar de los hechos. El usuario que cause el daño deberá informar a la persona del parqueadero y deberá suministrar toda la información pertinente para levantar un acta de lo sucedido, la cual será suscrita por las partes involucradas y por el supervisor de seguridad, el mismo debe permanecer en las instalaciones de la Universidad hasta que el usuario afectado se acerque al sitio de los hechos. De ser necesario la Universidad podrá llamar a las autoridades de tránsito distritales para lo pertinente. Si el usuario que causa los daños abandona las instalaciones del estacionamiento sin informar de lo sucedido al personal del parqueadero la Universidad procederá de manera inmediata a suspender el servicio de parqueadero y a contactar al causante del daño por los medios que se tengan disponibles con el fin de ponerlo en conocimiento de lo sucedido y citarlo en el menor tiempo posible a la Coordinación de Carnetización, Parqueaderos y Movilidad Sostenible.

Es responsabilidad del usuario que causa un daño a un tercero responder por el resarcimiento de estos.

- Si los daños suceden fuera de las instalaciones de la Universidad, esto es dentro de las vías de acceso y/o bahías, se procederá a llamar a los entes competentes determinados por la Ley para que tomen las acciones pertinentes al caso.

13. PQRSFD

El sistema de gestión integral de PQRSFD de la Universidad, permite a la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Podrá realizar el registro y seguimientos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en el siguiente link.

- <https://www.javeriana.edu.co/insititucional/pqrsfd>

REVISADO POR	APROBADO POR
Jefe de Oficina de Servicios Generales	Directora de Servicios Universitarios