

	Protocolo			
	Protocolo para el Transporte de Menores de Edad en modalidad de pasajeros intermunicipal			
	Transporte Público Colectivo			
	Código	Vigente desde	Versión	Página
	PT-TPC-02	21/09/2026	05	1 de 4

PROTOCOLO DE TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

Por medio del presente documento Transportes Piedecuesta S.A., establece lineamientos para garantizar la seguridad y el bienestar de los menores de edad durante su viaje en nuestra modalidad de transporte de pasajeros intermunicipal.

Todo el personal involucrado en la operación de transporte de pasajeros es responsable de asegurar el cumplimiento de esta política y lo contemplado en los demás documentos establecidos por la empresa.

1. Acompañamiento Obligatorio

Las niñas, niños y adolescentes de 0 y hasta los 12 años deben viajar acompañados por un adulto responsable (padres o pariente, o persona mayor de edad con autorización). Los niños y adolescentes desde 13 a 17 años pueden viajar solos, siempre y cuando presenten el formato de Autorización de Viaje para Menores de Edad, completamente diligenciado por sus padres o tutores legales, anexando las copias de los documentos de identidad correspondientes. En caso que el acompañante del niño, niña o adolescente no presente toda la documentación requerida o no se cumpla con la diligencia por parte del padre, madre o tutor legal, no se expedirá el tiquete y no se le permitirá abordar el vehículo.

Las autorizaciones para el transporte de menores de edad sin acompañante serán válidas por un (1) solo viaje.

2. Documentos de Identidad Válidos

Los documentos válidos para la identificación de los usuarios son:

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

- Cédula de ciudadanía o su contraseña por trámite de expedición
- Cédula de extranjería
- Pasaporte
- PEP: Permiso especial de permanencia
- Copia de la sentencia Judicial si actúa como Tutor legal.

2.2. Para las niñas, niños o adolescentes:

- Registro civil de nacimiento hasta los 6 años
- Tarjeta de identidad desde los 7 años
- Pasaporte
- PPT: Permiso por Protección Temporal para menores (Cuando aplique)

3. Despacho del vehículo

Al momento del abordaje se verificará que los niños, niñas y adolescentes presentes en el vehículo porten el documento de identidad, que viajen acompañados por un pariente mayor de edad o de una persona mayor de edad con autorización, o si viajan solos, deben portar la autorización de padre/madre o tutor legal. En este último caso se entregará al operador del vehículo la autorización, quien asumirá de manera temporal, en nombre de la empresa, su cuidado personal, hasta que lo entregue en el sitio de destino.

	Protocolo			
	Protocolo para el Transporte de Menores de Edad en modalidad de pasajeros intermunicipal			
	Transporte Público Colectivo			
	Código	Vigente desde	Versión	Página
	PT-TPC-02	21/09/2026	05	2 de 4

4. Medidas de Cuidado para Niños, Niñas y Adolescentes que Viajan Solos

4.1. Cuidado para adolescentes que viajan solos

El operador del vehículo permitirá el descenso del adolescente únicamente en las oficinas y terminales de destino y tendrá que entregar el formato con sus respectivos soportes a la persona encargada de la oficina quien dará continuidad al protocolo.

El operador deberá verificar la autorización y la identidad de quien acude a recibir al adolescente y este, además de identificarse firmará el formato Autorización de Viaje para Menores de Edad en constancia de recibido del menor. Si durante el trayecto el menor de edad debe descender del vehículo el operador de vehículo deberá estar atento al desplazamiento del menor.

5. Medidas de cuidado para niñas, niños y adolescentes que viajan solos

Corresponderá a la empresa, al conductor, y al personal que intervenga o sea destinado a ello:

- Verificar periódicamente la ubicación de la niña, niño o adolescente y que este no sea objeto de situaciones que pongan en riesgo su integridad.
- Permitir el descenso del niño, niña y adolescente únicamente en el punto de destino y que sea recibido por la persona autorizada. En ciudades con terminales de transporte y agencias de la empresa, sólo podrá descender en tales instalaciones.
- Verificar la autorización y la identidad de la persona que acude a recibir a la niña, niño o adolescente en el lugar de destino contratado. La persona autorizada deberá identificarse y suscribir un documento de recepción, que conservará la empresa.
- Si la persona autorizada no está presente en el punto de destino, el conductor lo indicará al personal de la empresa, quien se encargará del contacto con el autorizado y con quien haya emitido la autorización. Mientras se subsana la situación, la niña, niño o adolescente permanecerá en las instalaciones de la empresa.
- En caso que, posteriormente a las comunicaciones no se presente ninguna persona autorizada o no se logre el contacto con la misma, la empresa y su personal deberán activar el protocolo de atención y emergencia para la garantía y el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, comunicándose con las líneas de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, continuando con su cuidado hasta que exista una decisión de la autoridad competente.

6. Indicaciones para el transporte de niñas, niños y adolescentes con discapacidad

Para el transporte de niña, niño o adolescente con discapacidad se deberá tener en cuenta:

- Al momento de expedir el ticket asegúrese que la niña, niño o adolescente con discapacidad comprenda claramente su contenido.
- Hacer uso de apoyos comunicativos como: interpretación en Lengua de Señas Colombiana -bien sea presencial o virtual-, información visual audio-descrita y en sistema Braille, apoyos con pictogramas, aplicación de parámetros de lectura fácil, entre otros. Todo, de manera acorde a sus necesidades.

	Protocolo			
	Protocolo para el Transporte de Menores de Edad en modalidad de pasajeros intermunicipal			
	Transporte Público Colectivo			
	Código	Vigente desde	Versión	Página
	PT-TPC-02	21/09/2026	05	3 de 4

Se deberá informar a la niña, niño o adolescente con discapacidad visual que podrá acceder a las condiciones del transporte a través de los apoyos comunicativos con los cuales cuenta la empresa. En caso de requerir ayuda en la comunicación con personas sordas, el personal encargado podrá solicitar apoyo al Centro de Relevó del MINTIC, a través de la línea celular 3103157380 - Opción 1.

7. Situaciones que requieren atención inmediata

Cuando exista una situación que pueda representar un riesgo grave o inminente para la integridad de la niña, niño o adolescente, el personal deberá priorizar su protección y solicitar inmediatamente el apoyo de las autoridades competentes y servicios de emergencia, según corresponda.

Se consideran ejemplos de estas situaciones:

- Presunto abandono.
- Presunta violencia física, psicológica o sexual.
- Amenaza directa contra la integridad.
- Pérdida o desaparición.
- Accidente o emergencia médica.
- Presunta explotación o trata.
- Presencia de una persona que pretenda retirar al menor sin acreditar autorización.
- Cualquier otra situación que pueda constituir una amenaza o vulneración grave de derechos.

8. Activación de la ruta institucional

Cuando las medidas internas no permitan solucionar la situación o exista una posible amenaza o vulneración de derechos, la empresa deberá activar la ruta de atención correspondiente ante las autoridades competentes, de acuerdo con la naturaleza del caso.

La actuación deberá orientarse a garantizar:

- La protección inmediata.
- La integridad física y emocional.
- La garantía de los derechos.
- La atención diferencial.
- La confidencialidad de la información.
- El restablecimiento de derechos.

9. Ruta Institucional

La ruta de atención cuando se trate de menores usando transporte público, tiene a la protección de derechos fundamentales, así:

1. Identificación inmediata del caso

- Verificar si el menor viaja acompañado o no.
- Registrar la situación en el sistema interno de control (bitácora, acta o reporte).

	Protocolo			
	Protocolo para el Transporte de Menores de Edad en modalidad de pasajeros intermunicipal			
	Transporte Público Colectivo			
	Código	Vigente desde	Versión	Página
	PT-TPC-02	21/09/2026	05	4 de 4

2. Medidas internas iniciales

- El conductor o personal de taquilla debe garantizar la seguridad del menor mientras se determina la situación.
- Informar de inmediato al Coordinador de Transporte.

3. Activación de ruta externa (cuando hay riesgo o vulneración de derechos)

- Policía de Infancia y Adolescencia: para protección inmediata.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF): cuando se detecta abandono, explotación o cualquier vulneración de derechos.
- Defensoría del Pueblo / Personería Municipal: para acompañamiento en la protección de derechos.
- Autoridades de tránsito y transporte: si el caso está vinculado a irregularidades en la operación del servicio.

4. Comunicación formal y registro

- Elaborar un reporte escrito con la hora, el lugar, descripción de hechos y medidas adoptadas.
- Adjuntar evidencias (testimonios, registros de cámaras, boletos).

5. Seguimiento y cierre del caso

- Confirmar que la autoridad competente asumió la protección del menor.
- Retroalimentar al personal involucrado para fortalecer la cultura de prevención.

La empresa deberá conservar evidencia de la gestión realizada, incluyendo los reportes, comunicaciones y actuaciones efectuadas, de acuerdo con sus procedimientos internos y las disposiciones aplicables sobre protección de datos personales.

En caso de presentarse algún inconveniente durante la prestación del servicio, Transportes Piedecuesta S.A., dispone de canales para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), así como para reportar de manera confidencial cualquier situación que pueda representar un riesgo, irregularidad o posible vulneración relacionada con la prestación del servicio.

Los reportes relacionados con situaciones ocurridas durante la prestación del servicio podrán realizarse a través de la página web <https://transpiedecuesta.com/> en el apartado de PQRSF, o por medio del canal de reportes confidenciales <https://transpiedecuesta.com/reportes-confidenciales/>.

La empresa garantizará la confidencialidad y el adecuado manejo de la información recibida, respetando la identidad de las personas que realicen reportes anónimos, cuando así sea posible y procedente.