



GUÍA PARA EL TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

ADVERTENCIA!

Estamos comprometidos con la protección de los niños, niñas y adolescentes, por tanto, advertimos a nuestros usuarios que la explotación y el abuso sexual de menores de edad son delitos sancionados penal y administrativamente, conforme con las leyes vigentes. Por tanto, cuando el niño, niña o adolescente viaje sin acompañante adulto o con una persona diferente de su padre, madre o tutor legal, deberá presentar autorización escrita otorgada por uno de sus padres o por su tutor o representante legal debidamente acreditado. Cualquier situación que advierta riesgos para los niños, niñas o adolescentes será denunciado ante las autoridades.

- Podrá viajar un menor de edad sin acompañante, únicamente de 13 años o más y cumpliendo los requisitos del presente instructivo.
- Diligenciar el formato Autorización de viaje a menor de edad interno o el formato autorizado por la Superintendencia de Transporte.
- El asesor de servicio al cliente, auxiliar de agencia o encargado de agencia, verificará la documentación requerida, entregará dicha documentación conjuntamente con el formato de Autorización de viaje a menor de edad si acompañante al conductor y dejará copia en su oficina:

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

Transpiales S. A.

Pasajeros, Especial, Carga & Servicentro



- Cédula de ciudadanía o su contraseña por trámite de expedición
- Cédula de extranjería
- Pasaporte
- Permiso especial de permanencia
- Permiso por Protección Temporal – PPT.
- PEP Tutor, cuando corresponda.
- Otros permisos o documentos válidos expedidos por Migración Colombia.

Para las niñas, niños o adolescentes:

- a. Registro civil de nacimiento hasta los seis (6) años
- b. Tarjeta de identidad desde los siete (7) años
- c. Pasaporte

Solo el padre, la madre del menor o el tutor, guardador o representante legal debidamente acreditado podrán autorizar el viaje, el mismo deberá presentar la documentación que lo acredite tal como:

- Registro civil de nacimiento, cuando se trate del padre o la madre.
- Sentencia judicial.
- Acto administrativo expedido por juez o comisario de familia.
- Anotación correspondiente en el registro civil.
- Otro documento jurídicamente idóneo que atribuya representación o guarda

Toda persona que adquiera tiquetes deberá informar si viaja con menores de edad de ser el caso se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. Se expedirán tiquetes individuales para cada pasajero, cuya identificación y demás datos personales concuerden con el documento de identidad que presente.
- b. El tiquete del niño, niña o adolescente deberá expedirse conforme al documento de identidad que presente el adulto con quien viaja o lo acompaña al momento de adquirir el tiquete. Al adulto se le informará la identidad del conductor que conducirá el vehículo en caso de viajar solo.



- c. No podrán expedirse varios tiquetes con el nombre de una misma persona para el mismo destino del viaje solicitado si viajan niños, niñas y adolescentes (menores de edad).

Quien otorga la autorización para el viaje de menores de edad sin acompañantes, deberá informar si el menor presenta una condición de salud, discapacidad o necesidad de apoyo que deba ser conocida para la prestación segura del servicio, TRANSIPIALES S. A. evaluará si cuenta con los medios operativos necesarios para prestar el servicio de forma segura. La información será tratada de manera confidencial. La empresa puede abstenerse de prestar el servicio sin acompañante cuando la persona requiera cuidados especializados que no esté en capacidad de suministrar; esta decisión debe ser objetiva, individualizada y no discriminatoria.

TRANSIPIALES S. A. no presta un servicio de acompañamiento individual permanente. Durante el trayecto aplicará los controles periódicos y el protocolo de protección establecidos por la empresa.

La documentación deberá encontrarse completa y validada antes del abordaje. El control final se realizará, como mínimo, diez minutos antes de la salida. La falta de requisitos impedirá el embarque.

Se recomienda disponer un asiento disponible al pasillo y lo más cercano posible al conductor.

Se informará personalmente al conductor que dentro del bus viajará un menor de edad sin acompañante. El conductor debe llevar consigo el formato diligenciado y los documentos anexos.

El conductor deberá conocer que transporta a un niño, niña o adolescente sin acompañante y realizará verificaciones periódicas de su ubicación y condiciones de seguridad, sin afectar la conducción ni desatender sus responsabilidades viales.

A la llegada al destino, el conductor podrá entregar al menor verificando la cédula y preguntará al menor si es la persona que informa en el formato, de ser así, el autorizado firmará el documento de recepción del menor. El conductor podrá conducirlo también hasta la oficina de la empresa con los documentos para que el agente, auxiliar de agencia o asesor de servicio al cliente entregue al menor.

al autorizado siguiendo el mismo procedimiento, cual sea la forma de entrega, los documentos generados, se deberán conservar en la agencia destino.

El abordaje y descenso de menores de edad que viajen sin acompañante únicamente podrá realizarse en terminales de transporte, agencias de Transipiales S. A. o puntos previamente autorizados por la empresa. Se prohíbe el abordaje informal en carretera, el descenso antes del destino autorizado, los cambios de destino por solicitud telefónica, la entrega en lugares o a personas no registradas en la autorización, el descenso por solicitud de terceros y cualquier transbordo no planificado.

Si la persona autorizada no está presente para la recepción del menor, el agente, auxiliar de agencia o servicio al cliente, se comunicará con el autorizado o con quien haya emitido la autorización. Mientras se subsana la situación, el menor permanecerá en las instalaciones de la empresa y se deberá registrar cada gestión realizada.

En caso de que, posteriormente a las comunicaciones no se presente ninguna persona autorizada o no se logre el contacto con la misma, el asesor o servicio al cliente se comunicará a la línea 141 del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Policía Nacional o cualquier autoridad correspondiente, continuando con su cuidado hasta que exista una determinación de la autoridad competente.

En caso de emergencia, se le informará al menor que bajo ninguna circunstancia debe alejarse del lugar y buscar al conductor, quien llamará a la agencia para informar al familiar de la eventualidad y del estado del menor.

