

POLÍTICA Y PROTOCOLO PARA EL TRANSPORTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

TRATAM reformula y adopta esta política desde 9 de octubre de 2026 y sustituye la del 25 de noviembre de 2025; define rangos de edad continuos, el formato único de autorización y el protocolo de venta, despacho, cuidado y entrega de los menores.

1. Alcance y marco normativo

Esta política obliga al personal de taquilla, despacho, conducción y operación de TRATAM en Medellín, Amagá y Titiribí, y rige todo servicio que la empresa preste a menores de 18 años.

Los rangos de edad de la sección 2 son las edades de admisión que TRATAM adopta como empresa; cubren a todos los menores de 18 años, sin vacíos ni superposiciones.

El único formato válido se llama **AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**. Con ese nombre exacto se cita en esta política, en el formato, en las piezas informativas y en las taquillas.

2. Rangos de edad y reglas de viaje

Tres rangos continuos cubren de 0 a 18 años; a los 18 años cumplidos la persona viaja como adulto.

Edad	Cómo viaja	Tiquete	Documento del menor	Acompañamiento
De 0 hasta menos de 2 años	En brazos, sin ocupar asiento. Un menor en brazos por adulto: si el adulto lleva más de uno, va en brazos el menor edad y el otro ocupa asiento y paga	Sin tiquete; se registra en la planilla de pasajeros	Registro civil de nacimiento	Siempre con adulto. Si el adulto no es padre, madre ni tutor legal: formato de autorización
De 2 años cumplidos hasta menos de 15 años	Asiento individual	Tiquete a su nombre, con la tarifa publicada	Registro civil hasta los 6 años; tarjeta de identidad desde los 7 o pasaporte	Siempre con adulto; no viaja solo. Si el adulto no es padre, madre ni tutor legal: formato de autorización
De 15 años cumplidos hasta menos de 18 años	Asiento individual	Tiquete a su nombre, con la tarifa publicada	Tarjeta de identidad o pasaporte	Puede viajar solo con el formato de autorización, o con adulto. Si el adulto no es padre, madre, ni tutor legal: formato de autorización

Reglas comunes:

- Desde los 2 años cumplidos todo menor ocupa asiento individual y cuenta como pasajero de la capacidad del vehículo, se le cobra tarifa.
- Los menores de edad no ocupan las sillas 1, 2, 3 y 4 (fila siguiente a la del conductor).
- La edad se prueba con el documento del menor; si hay duda, se aplica la edad inferior.
- La autorización vale para el viaje, o para el periodo y los días de viaje, que el adulto indique en el formato; sin esa indicación vale para un solo trayecto.

3. Venta de tiquetes y despacho

En la taquilla

1. Quien compra presenta su documento de identidad e informa si viaja con menores y si alguno requiere cuidados de salud.
2. Se expide un tiquete individual por pasajero, con los datos del documento que presente; el menor de 2 años en brazos no lleva tiquete y se anota en la planilla de pasajeros.
3. No se expiden varios tiquetes a nombre de una misma persona para el mismo destino si viajan menores.

4. Parentesco: la taquilla exige el registro civil de nacimiento del menor (si el adulto es tutor legal, la sentencia judicial, el acto administrativo o la anotación en el registro civil), verifica que el adulto sea padre, madre o tutor, y deja constancia en la casilla de control interno del formato o en el sistema de tiquetes. Conserva copia digital del documento, asociada al tiquete.
5. Si el menor viaja solo o con un adulto que no es su padre, madre ni tutor legal, exige el formato de autorización completo, firmado por el padre, la madre o el tutor, con tres anexos:
 - a. copia del documento de quien autoriza,
 - b. documento que pruebe el parentesco, y
 - c. copia del documento del mayor de edad autorizado.Lo revisa campo por campo antes de vender el tiquete.
6. La autorización no se acepta por teléfono ni por mensaje verbal. TRATAM puede negar el servicio si falta documentación, el formato tiene inconsistencias o no se puede verificar.
7. Si el menor viaja solo, la taquilla informa por escrito al adulto que lo lleva el nombre del conductor del vehículo.
8. En la venta electrónica o telefónica se advierte que existen condiciones especiales para menores, que hay que diligenciar el formato o portar la autorización, y que sin ellos TRATAM puede negarse a prestar el servicio.

En el despacho

1. El encargado verifica que cada menor porte su tiquete y su documento, y que viaje con un pariente adulto, con un adulto autorizado mediante formato, o solo con formato.
2. TRATAM solo admite como menor que viaja solo a quien tenga quince (15) años cumplidos o más, aborde en una agencia o punto de despacho autorizado y porte el formato firmado por sus progenitores o tutor, vigente para las fechas del viaje, con la identificación de la persona que lo recibirá en destino. En ese caso, el despacho entrega al conductor una copia del formato y lo anota en la planilla. El conductor asume el cuidado temporal del menor, en nombre de TRATAM, hasta entregarlo a la persona autorizada, que debe identificarse y firmar la constancia de recepción. El menor viaja acompañado, y no solo, únicamente cuando el pasajero adulto que lo acompaña figura en el formato como adulto autorizado y presenta su documento de identidad y tiquete propio. Ningún otro pasajero puede asumir el cuidado del menor por delegación de los progenitores o del tutor. TRATAM puede negarse a vender el tiquete o a permitir el abordaje cuando falte alguno de estos requisitos.
3. Los menores que viajan solos abordan únicamente en agencias de TRATAM o puntos autorizados: PLATAFORMA DE LA TERMINAL SUR, PLATAFORMA DE OFICINA DE DESPACHO, PUNTO DE DESPACHO EN PARQUE PRINCIPAL.

4. Cuidado en ruta, recepción en destino y persona autorizada ausente

Durante el viaje

- El conductor y el personal verifican periódicamente dónde va el menor que viaja solo y que no corra riesgo; basta la inspección visual con el espejo retrovisor, y el control de quienes suben se hace con el vehículo detenido.
- El menor que viaja solo desciende únicamente en el punto de destino; si hay agencia de TRATAM, solo en ella.

Recepción en destino

1. La persona autorizada se identifica con documento válido y el funcionario lo compara con el formato (nombre y número).
2. Firma la constancia de recepción del formato, con fecha, hora y nombre del funcionario de TRATAM que entrega. Sin esa firma el menor no se entrega.
3. La agencia de destino archiva la constancia con la copia del formato y envía copia digital al archivo central de TRATAM dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

Si la persona autorizada no se presenta

1. El conductor lo informa de inmediato al personal de la agencia.
2. El personal contacta a la persona autorizada y a quien firmó la autorización.
3. Mientras tanto, el menor permanece en las instalaciones de TRATAM, a cargo de un funcionario designado; no se deja solo ni se entrega a terceros.

4. Si no hay contacto o nadie se presenta, la agencia activa el protocolo de atención y emergencia del ICBF (línea gratuita 141) y mantiene el cuidado hasta que decida la autoridad competente. El menor no se deja en custodia de la Policía Nacional.
5. La agencia levanta un acta con horas, llamadas realizadas y personas contactadas, firmada por el funcionario.

5. Discapacidad, riesgo, archivo, capacitación y divulgación

Niños, niñas y adolescentes con discapacidad

- Sera responsabilidad de quien firma el formato de autorización diligenciar si el menor de edad es considerado PCD (Persona en Condición de Discapacidad).
- El menor de edad que sea considerado PCD (Persona en Condición de Discapacidad) debe viajar siempre en compañía de su padre, madre, tutor legal o de un adulto responsable autorizado por su padre, madre, o tutor legal.

Situaciones de riesgo

- Todo el personal avisa de inmediato a la Policía Nacional, y puede reportar a la línea gratuita 141 del ICBF, cuando observe: menores sin la compañía de un adulto responsable, menores dentro de vehículos que no están en operación, venta de alcohol o sustancias prohibidas a menores, oferta de servicios sexuales con menores, o cualquier hecho que indique explotación, trata, turismo sexual o pornografía con menores.

Archivo y datos personales

- TRATAM conserva durante diez (10) años los formatos, anexos, constancias de recepción y soportes de parentesco, en medio físico o digital, con acceso restringido al personal autorizado, conforme a la Ley 1581 de 2012 y a su política de tratamiento de datos.

Capacitación

- Todo el personal de taquilla, despacho, conducción y operación recibe esta política al ingresar y una capacitación anual documentada (programa, presentación, lista de asistencia, acta, fotografías y evaluación). Temas mínimos: diligenciamiento del formato; verificación y conservación de los soportes de parentesco; medidas de cuidado, protección y ubicación durante el viaje; firma de la constancia de recepción; y protocolo si la persona autorizada no se presenta.

Divulgación

- Esta política se entrega al personal y se publica en cada taquilla y en www.tratam.co Cada taquilla exhibe la pieza informativa en el sitio de expedición de tickets y en los demás puntos de atención al usuario, y la web y las redes oficiales publican la misma pieza.

Vigencia

Vigente desde 10 de octubre 2026.

JORGE IGNACIO CORREA VÉLEZ
GERENTE
NIT 890.902.891-6