

	POLÍTICA Y RECOMENDACIONES PARA TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD	CÓDIGO: PO-RAN-02
		VERSIÓN: 02

**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI
POLÍTICA Y RECOMENDACIONES PARA TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD**

I. OBJETO.

Establecer los lineamientos y requisitos para el transporte de niños, niñas y adolescentes en los servicios ofrecidos por COTAXI, garantizando su seguridad, integridad y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

II. FUNDAMENTO NORMATIVO

Fundamento normativo: Esta política se fundamenta en lo dispuesto en la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), Ley 1336 de 2009 (Prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes), Ley 679 de 2001 (Prevención del turismo sexual), y demás normas que consagran la protección integral de los derechos de los menores de edad en Colombia.

III. DEFINICIONES.

 **Niño o niña:** Persona entre los 0 y 12 años.

 **Adolescente:** Persona entre los 12 y 17 años.

IV. DOCUMENTOS DE IDENTIDAD REQUERIDOS.

Los niños, niñas y adolescentes deberán portar el documento original de identidad, según su edad:

 **De 0 a 7 años:** Registro civil de nacimiento.

 **De 7 a 17 años:** Tarjeta de identidad o NUIP.

V. CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE SEGÚN LA EDAD DEL MENOR.

 **Niños y niñas de 0 a 2 años:** Deberán viajar acompañados por su padre, madre o un adulto responsable. Si no ocupan asiento propio, no se generará cobro de tiquete.

 **Niños y niñas de 3 a 12 años:** Deben viajar con asiento individual y pagar el valor correspondiente del tiquete. Es obligatorio que viajen bajo el cuidado y supervisión de un adulto responsable.

 **Adolescentes de 13 a 17 años:** Podrán viajar sin acompañante, siempre y cuando se cumpla con los requisitos del numeral VI (Autorización para viaje sin acompañante).

	POLÍTICA Y RECOMENDACIONES PARA TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD	CÓDIGO: PO-RAN-02
		VERSIÓN: 02

El viaje sin acompañante no está permitido si no se presenta la documentación completa.

VI. AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE ADOLESCENTES SIN ACOMPAÑANTE.

Los adolescentes entre los 13 y 17 años que viajen sin acompañante deberán presentar el formato denominado "Autorización para el Transporte de Menor de Edad sin Acompañante", el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:



Solicitud y diligenciamiento del formato.

1. El formato se puede solicitar en taquillas o descargar desde la página web www.cotaxi.com.co.
2. Debe ser diligenciado por el padre, madre o representante legal.
3. Debe entregarse en dos (2) copias: Una para archivo en taquilla, y otra para ser entregada al conductor.



Documentación anexa obligatoria.

1. Copia legible (por ambas caras) del documento de identidad del padre, madre o tutor.
2. Copia del registro civil de nacimiento del menor.
3. En caso de ser necesario, copia de la sentencia judicial que acredite la designación del tutor legal del menor.



Validez de la autorización.

1. La autorización tiene validez únicamente para el viaje y trayecto especificado en el formato.
2. No se aceptarán formatos incompletos o enmendados.

VII. RECOMENDACIONES GENERALES



Reserva anticipada del viaje. Se recomienda planificar y reservar el viaje con anticipación para asegurar disponibilidad y organización.



Puntualidad en el abordaje. El niño, niña y/o adolescente y/o su acompañante deberán estar presentes en la zona de abordaje con al menos treinta (30) minutos de anticipación a la hora programada.



Recomendación para los menores. En trayectos prolongados se recomienda enviar al menor con hidratación, refrigerio ligero, ropa cómoda y medicamentos básicos (si aplica), además de informar previamente cualquier condición médica especial.

	POLÍTICA Y RECOMENDACIONES PARA TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD	CÓDIGO: PO-RAN-02
		VERSIÓN: 02

VIII. RESPONSABILIDAD DEL ADULTO ACOMPAÑANTE

La persona adulta responsable del acompañamiento deberá garantizar: **I)** Que la documentación del niño, niña o adolescente se encuentre completa; **II)** Que la persona a su cargo mantenga un comportamiento adecuado durante el viaje.; y **III)** Su cuidado, bienestar y seguridad mientras se encuentren a bordo del vehículo.

IX. DERECHO A NEGAR EL SERVICIO.

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI se reserva el derecho a negar el servicio de transporte cuando: **I)** No se presente la documentación completa exigida; **II)** El niño o niña no esté acompañado, en los casos donde el acompañamiento sea obligatorio; y **III)** El formato de autorización presente inconsistencias o haya sido alterado.

En ningún caso se permitirá el transporte de menores de edad sin autorización escrita, completa y válida, así medie autorización verbal o se afirme conocer al menor.

X. PROTOCOLO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI declara su compromiso institucional con la garantía, respeto y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, conforme a la Constitución Política de Colombia, la Ley 1098 de 2006 y demás normas concordantes. En desarrollo de este compromiso, se establece el siguiente protocolo de actuación ante situaciones de emergencia, riesgo o vulneración de derechos que puedan presentarse durante el servicio de transporte.



DETECCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO O VULNERACIÓN DE DERECHOS: Cuando durante el abordaje o el trayecto se identifiquen signos o indicios de maltrato, abandono, negligencia, trata, explotación laboral o sexual, turismo sexual infantil, o cualquier otra forma de vulneración de derechos en perjuicio del menor de edad transportado, el conductor deberá suspender el servicio en un lugar seguro y notificar de inmediato la situación a la central de operaciones de COTAXI y a las autoridades competentes, tales como la Policía de Infancia y Adolescencia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) o la línea nacional 141.



DOCUMENTACIÓN INCONSISTENTE O PRESUNCIÓN DE USO FRAUDULENTO: Si el conductor detecta inconsistencias documentales, ausencia de autorización para el viaje sin acompañante, firmas sospechosas, incongruencias en la identidad de quien entrega o recibe al menor, o cualquier señal de suplantación o irregularidad, deberá abstenerse de prestar el servicio y reportar el hecho de inmediato a la central operativa. El menor deberá permanecer bajo protección del personal de taquilla y no será entregado a ninguna persona sin verificación y orientación de las autoridades competentes.

	POLÍTICA Y RECOMENDACIONES PARA TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD	CÓDIGO: PO-RAN-02
		VERSIÓN: 02



EMERGENCIAS MÉDICAS DURANTE EL TRAYECTO: En caso de que el menor presente síntomas de enfermedad grave, desmayo, fiebre alta, vómito persistente, dificultad respiratoria o cualquier otra alteración física evidente durante el trayecto, el conductor deberá detener el vehículo en un sitio seguro y notificar a la central de operaciones. El cuidado primario corresponderá al adulto acompañante, si lo hubiere, sin perjuicio de la colaboración solidaria por parte del conductor. Si el menor viaja solo, se deberá contactar a los responsables legales y, de ser necesario, solicitar atención médica urgente



ACCIDENTES O EMERGENCIAS VIALES: En caso de accidentes de tránsito, fallas mecánicas o cualquier situación que implique evacuación o alteración de la ruta, el conductor deberá priorizar la seguridad del menor transportado, prestando colaboración para su protección y evacuación segura. El menor no deberá ser entregado a terceros sin autorización expresa y verificación de identidad, salvo en presencia de autoridades competentes o servicios médicos de emergencia.

XI. DEBER DE DENUNCIA Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

Todos los colaboradores de COTAXI que presencien, conozcan o sospechen fundadamente de una situación que comprometa los derechos de un niño, niña o adolescente, tienen el deber legal de reportar dicha situación de inmediato a las autoridades competentes. La omisión de este deber podrá acarrear consecuencias disciplinarias e incluso responsabilidad penal, conforme a lo establecido en la Ley 1098 de 2006, la Ley 1336 de 2009 y el Código Penal Colombiano.

Todo incidente relacionado con menores de edad deberá ser reportado dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia al área de servicio al cliente de COTAXI, mediante correo electrónico dirigido a atencionalusuario@cotaxi.com.co o a través de la línea de atención 3125953928. El informe deberá incluir: fecha, hora, número del vehículo, nombre del conductor, ruta, descripción clara de los hechos y, de ser posible, copia de la documentación implicada.

XII. CONFIDENCIALIDAD Y CUSTODIA DE LA INFORMACION

La información y documentación suministrada para el transporte de menores de edad será tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, con fines exclusivamente logísticos y de verificación de identidad, y se mantendrá bajo estricta reserva.

XIII. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.

La presente política entra en vigor a partir de su publicación y será revisada anualmente, o cuando se presenten cambios normativos o regulatorios que lo requieran.

	POLÍTICA Y RECOMENDACIONES PARA TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD	CÓDIGO: PO-RAN-02
		VERSIÓN: 02

En caso de dudas, solicitudes especiales o aclaraciones relacionadas con el transporte de niños, niñas y adolescentes, los usuarios podrán comunicarse a través de los siguientes canales: **I) Línea de atención al usuario:** 3125953928; **o II) Correo electrónico:** atencionalusuario@cotaxi.com.co.

Dado en Bucaramanga, Santander, a los veintinueve (29) días del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025).



SERGIO ANDRES VIVEROS PEÑA
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI