

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 1 DE 9

PROTOCOLO DE TRATAMIENTO Y CUIDADO PARA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE RIESGO EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE TUNJA “JUANA VELASCO DE GALLO”

1. INTRODUCCIÓN

La protección de niñas, niños y adolescentes es un deber fundamental de la sociedad, especialmente en contextos vulnerables como las terminales de transporte, donde a menudo se encuentran en situaciones de riesgo. Estas áreas, que concentran altos flujos de personas, son escenarios propensos a la violencia, el abuso y la explotación, lo que hace necesario establecer protocolos claros y eficaces para su atención. La naturaleza dinámica de estos entornos puede llevar a que menores de edad se extravíen, sean abandonados o se encuentren en condiciones que amenazan su integridad física y emocional.

En este sentido, es crucial que los profesionales que laboran en la terminal de transporte, desde el personal de seguridad hasta los operadores de servicio al cliente de cada una de las empresas de transporte de la Terminal de Tunja “Juana Velasco de Gallo”, estén debidamente capacitados para identificar y responder a situaciones de riesgo. La formación de un equipo competente y sensible es fundamental para garantizar que se actúe de manera adecuada y oportuna, minimizando así el impacto negativo sobre el bienestar de los menores.

El presente protocolo tiene como propósito ofrecer un marco de referencia para la identificación, atención y seguimiento de niñas, niños y adolescentes que se encuentren en situaciones vulnerables en estos espacios. Se basa en principios de derechos humanos, priorizando la seguridad, el respeto y la dignidad de los menores. Al implementar estas directrices, se busca no solo atender situaciones inmediatas, sino también promover un enfoque preventivo que fomente la creación de entornos seguros.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 2 DE 9

Además, el protocolo se propone establecer mecanismos de colaboración entre diversas instituciones, incluyendo servicios de protección infantil, autoridades locales y organizaciones no gubernamentales. La cooperación interinstitucional es esencial para garantizar una respuesta integral y coordinada ante situaciones de riesgo, permitiendo una intervención más efectiva y un mejor seguimiento de los casos.

En resumen, la implementación de este protocolo es una acción decisiva para asegurar que la terminal de transporte de Tunja “Juana Velasco de Gallo” se convierta en espacio donde se respete y proteja el derecho a la seguridad y el bienestar de todas las niñas, niños y adolescentes. A través de un enfoque colaborativo y capacitado, y así podemos contribuir a la construcción de un entorno más seguro y protector, garantizando que los menores reciban la atención y el cuidado que necesitan en momentos críticos.

2. OBJETIVOS

- Proteger a niñas, niños y adolescentes en situaciones de riesgo.
- Proveer atención integral y oportuna en casos de riesgo.
- Fomentar la colaboración entre empresas de transporte intermunicipal, policía nacional y Terminal regional en la atención a niños, niñas y adolescentes en situaciones de riesgo.
- Garantizar la aplicación de protocolos de atención por cada empresa de transporte intermunicipal que opere dentro de la Terminal de Tunja “Juana Velasco de Gallo”.

3. DEFINICIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Se consideran situaciones de riesgo aquellas que implican la posibilidad de daño físico, emocional o social, tales como:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	 UNIÓN TEMPORAL TERMINAL TUNJA
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 3 DE 9

- Abandono
- Extraviados
- Situaciones de explotación
- Abuso físico o emocional
- Salud mental comprometida

4. ALCANCE

Este protocolo aplica a todos los actores de la Terminal de Transporte de Tunja “Juana Velasco de Gallo” como a las empresas de transporte intermunicipal que operan en esta terminal.

5. MARCO NORMATIVO:

- *Constitución Política de 1991*: artículos 44 y 45, los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, así como la responsabilidad que le asiste a la familia, la sociedad y al Estado de protegerlos y garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos.
- *Ley 336 de 1996*: "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte". Establece que el carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.
- *Ley 679 de 2001*: Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.
- *Ley 1329 de 2009*: “Por medio de la cual se modifica el Título IV de la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes”, se modifica el Capítulo IV

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	 UNIÓN TEMPORAL TERMINAL TUNJA
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 4 DE 9

del Título IV de la Ley 599 de 2000 referente a la explotación sexual y adiciona el artículo 213A que dispone que, quien con ánimo de lucro para sí o para un tercero o para satisfacer los deseos sexuales de otro, organice, facilite o participe de cualquier forma en el comercio carnal o la explotación sexual de otra persona menor de 18 años incurrirá en proxenetismo y será castigado por las autoridades colombianas.

- *Ley 1453 de 2011:* Por medio de la cual se reforma el Código Penal y se establecen nuevos delitos relacionados con la explotación y el turismo sexual.
- *Ley 1620 de 2013:* Por medio de la cual se establecen las disposiciones para la prevención y erradicación de la violencia escolar y se dictan otras disposiciones.
- *Decreto 479 de 2015:* Por medio del cual se reglamenta la Ley 679 de 2001 y se establecen las medidas para la prevención y erradicación de la explotación y el turismo sexual con niñas, niños y adolescentes.
- “Guía para la Prevención y Erradicación de la Explotación y el Turismo Sexual con Niñas, Niños y Adolescentes” del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- *CIRCULAR EXTERNA 20244000000557* del 20 de agosto de 2024 expedida por el ministerio de transporte.

6. COMPROMISO

La Terminal de Transporte de Tunja “Juana Velasco de Gallo” se compromete a implementar y hacer cumplir el Protocolo de Tratamiento y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo, reconociendo la responsabilidad de proteger a los menores que transitan por nuestras instalaciones.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	 UNIÓN TEMPORAL TERMINAL TUNJA
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 5 DE 9

Compromisos Específicos:

- **Formación Continua del Personal:** Proporcionar capacitación regular a todo el personal sobre la identificación de situaciones de riesgo, atención adecuada y sensibilización sobre los derechos de los niños y adolescentes.
- **Creación de Espacios Seguros:** Implementar medidas para garantizar que nuestras instalaciones sean entornos seguros, donde niñas, niños y adolescentes se sientan protegidos y apoyados.
- **Identificación y Respuesta Rápida:** Establecer protocolos claros para la identificación y respuesta inmediata ante situaciones de riesgo, asegurando que el personal actúe con celeridad y eficacia.
- **Comunicación Clara:** Garantizar que la información sobre el protocolo y los recursos disponibles para la atención de menores en riesgo esté claramente comunicada a nuestros usuarios y personal.
- **Compromiso con los Derechos Humanos:** Actuar siempre en respeto a los derechos fundamentales de todas las niñas, niños y adolescentes, promoviendo su bienestar y dignidad en cada una de nuestras acciones.

A través de este compromiso, la Terminal de Transporte de Tunja “Juana Velasco de Gallo” se declara como un agente activo en la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, trabajando incansablemente para ofrecer un entorno seguro y protector en nuestras instalaciones. Comprometidos así en ser un modelo de responsabilidad social y contribución positivamente al bienestar de los menores que nos visitan.



ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ
GERENTE SPTRTTT SAS



OSCAR JAVIER BECERRA CAMARGO
GERENTE UTTTB

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 6 DE 9

7. PROCEDIMIENTO

- **Identificación de la Situación de Riesgo:** El personal operativo de plataforma de la Terminal de Transporte de Tunja “Juana Velasco de Gallo” está capacitado para identificar señales de riesgo, como conductas de vulnerabilidad o signos de maltrato, de igual forma en el ingreso a la bahías de cargue específicamente en la zona de torniquetes deberá solicitar la documentación necesaria para el viaje de menores de edad si es el caso, como la autorización de viaje debidamente firmada y documentos anexos si es un niño, niña y/o adolescente que no se transporte con su padre, madre y/o tutor legal.

En caso contrario de que no se presente esos documentos, se remitirá a la empresa transportadora que vendió dicho tiquete la cual deberá activar su protocolo interno para evaluar la situación.

Se entiende por situación de riesgo como aquella que puede presentar las siguientes características:

- Niños solos o sin acompañante.
- Menores que presenten interacción con desconocidos o personas sospechosas.
- Cambios en el comportamiento o modo (llanto incontrolable, negación, visualización de señas, entre otras)
- Ausencia de documentos de identificación o custodia.
- Intento de salir de la terminal sin destino claro.
- Ubicación de menores en áreas poco iluminadas o sin vigilancia.
- Menores que interactúen con personas que ofrecen transporte o alojamiento.
- Permanencia de menores en vehículos que no estén en servicio, o su presencia sin compañía de personas a cargo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 7 DE 9

Se entienden como documentos válidos para la identificación de personas, aquellos que establezca la Registraduría Nacional del Estado Civil o la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, según su competencia los, siguientes:

- **Mayores de edad que emiten autorizaciones (si viaja solo el niño, niña 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
 - Permiso especial de permanencia
- **Para las niñas, niños o adolescentes:**
 - Registro civil de nacimiento hasta los seis (6) años
 - Tarjeta de identidad desde los siete (7) años
 - Pasaporte
- **Primeros Auxilios Psicológicos**
 - **Abordaje Inicial:** Al identificar a un menor en situación de riesgo, se debe acercar con empatía y respeto, preguntando cómo se encuentra.
 - **Escucha Activa:** Brindar un espacio seguro para que el menor exprese sus sentimientos y preocupaciones.
- **Seguimiento e intervención de riesgo:** Una vez identificada la situación, Si esta cuenta con tiquete y formato de autorización vigente y debidamente firmado, será responsabilidad de la empresa transportadora activar su protocolo y salvaguardar al usuario desde el momento de abordaje del menor hasta la entrega del mismo en el destino.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 8 DE 9

- **Actuación del personal en el protocolo:** Los operativos de plataforma, en especial el personal de turno en zona de torniquetes deberá reportar las situaciones de riesgo para los niños, niñas y adolescentes de manera oportuna y clara vía radio al jefe operativo y comunicar a que empresa fueron redireccionados de ser el caso de no contar con el permiso y/o autorización legal de desplazamiento.

En caso de que el menor no esté autorizado para el desplazamiento efectivamente, el jefe operativo informará a la línea de emergencia 123 y estación de policía de la Terminal, con la finalidad de poner al menor en custodia de las autoridades o entidades competentes para que brinden el acompañamiento y continúen con su protocolo de actuación interno.

El personal operativo se debe comprometer Otorgar un trato digno y humano al menor y a omitir juicios de valor ante la situación.

- **Formato de autorización de viajes a menores de edad con personas diferentes a su padre, madre y/o tutor legal:** Es responsabilidad de las empresas de transporte disponer de los formatos de autorización de viajes para niños, niñas y adolescentes en las taquillas de venta de tiquetes y velar por el cumplimiento de la normativa verificando los documentos necesarios antes de vender los tiquetes y cuidar de los mejores durante todo el trayecto. De no contar con un formato ya establecido, se puede adoptar el formato tomado de la Superintendencia de Transporte, anexo al final de este documento. (anexo 1.)

Nota: Es responsabilidad de los diferentes empresas de transporte proteger de manera integral a los niños, las niñas y los adolescentes, garantizando el ejercicio de sus derechos y libertades, fortaleciendo las medidas de carácter preventivo en contra de las conductas que atentan con la integridad de los menores, así como, presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades de competentes

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	Protocolo de Tratamientos y Cuidado para Niñas, Niños y Adolescentes en Situaciones de Riesgo	
		PÁGINA 9 DE 9

cuando se evidencia la ocurrencia de algún tipo penal que transgrede los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, en caso de presentarse la situación y que la posible víctima tenga tiquete de viaje con una empresa de transporte y esta haga caso omiso o no active su protocolo, se pasará a disposición de las autoridades competentes, ya que es deber de la empresa de transporte tener y activar su protocolo.

8. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

- Se divulgará al personal el protocolo establecido por el Terminal de Transportes de Tunja “Juana Velasco de Gallo”
- Se solicitará a todas las empresas transportadoras el protocolo.
- Se Difundirá información sobre el protocolo y la legislación colombiana relacionada con la explotación y el turismo sexual a través de pantallas informativas y sonido interno, redes sociales y página web de la Sociedad Pública Terminal Regional de Transportes Terrestres de Tunja SAS.

9. CONCLUSIONES

Este protocolo busca garantizar la protección y el bienestar de niñas, niños y adolescentes en situaciones de riesgo en la terminal de transportes de Tunja “Juana Velasco de Gallo” y la implementación efectiva de estas directrices dependerá del compromiso y colaboración de todas las partes involucradas, en especial de los protocolos internos de cada una de las empresas de transporte intermunicipal operantes en la Terminal.