

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

1. OBJETIVO

Definir criterios para el transporte cómodo y seguro de las mascotas que acompañan a los pasajeros que viajan en los vehículos afiliados a Cootransbol Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la comunicación de las condiciones de transporte de mascotas hasta la entrega de la mascota en su destino final.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma técnica colombiana ISO 9001:2015
- Norma técnica colombiana ISO 45001:2018

4. DEFINICIONES

- **Lazarillo:** Un perro guía, perro lazarillo o perro de asistencia es un perro adiestrado para guiar a aquellas personas ciegas o con deficiencia visual grave o para ayudarlas en los trabajos del hogar.
- **Guacal:** Los trasportines (también llamados jaulas, contenedores, portadores o guacales) son pequeños recipientes portátiles utilizados para transportar pequeños animales como perros y gatos. Estos deben ser rígido (bodega) o de tela (cabina) y debe permitir a la mascota en cualquier momento, permanecer parado en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad.
- **Mascota:** se utiliza para nombrar al animal de compañía. Estos animales, por lo tanto, acompañan a los seres humanos en su vida cotidiana, por lo que no son destinados al trabajo.
- **Salubridad:** Corresponde a las condiciones mínimas de higiene y sanidad que el usuario debe garantizar respecto al animal, previstas para protegerlo y proteger a los pasajeros.
- **Seguridad:** corresponde a las condiciones necesarias para que no se afecte la actividad transportadora. El animal podrá ser transportado siempre que no presente riesgos para las personas, ni para el mismo.
- **Comodidad y tranquilidad:** Corresponde a la situación de no afectación a los demás pasajeros, que el animal no represente ninguna molestia para los demás.

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

- **Animales domésticos:** Aquellos que pertenecen a especies que viven ordinariamente bajo la dependencia de las personas.
- **Animales de asistencia:** Aquellos que se acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad (física, psíquica o emocional).

5. RESPONSABILIDADES

- **Despachador o agencistas:** Es la persona encargada de la venta de tiquetes luego de informar las condiciones de transporte de mascotas.
- **Conductor:** Es la persona encarga de acomodar la mascota y realizarle seguimiento a su estado.

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

6 ACTIVIDADES

DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Solicitud del servicio pet friendly</p> <p>El pasajero debe presentarse en la agencia del respectivo terminal e informar a los agencistas o despachadores el deseo de llevar su mascota.</p> <p>El agencistas o despachador debe informar de manera verbal las condiciones de transporte de mascotas estipuladas por la empresa., las cuales se relacionan a continuación:</p> <p>En el interior del vehículo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuestros pasajeros pueden llevar sus animales domésticos tales como perro lazarillos o guías. - Debe ir con el collar y siempre sujeto al usuario. <p>En la Bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las mascotas deben estar en guacales (rígidos o blandos que tengan una ventilación adecuada y base impermeable). - El animal debe permanecer en todo el recorrido dentro del guacal <p>Condiciónes generales:</p>	<p>Agencistas o despachador</p>	

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

<ul style="list-style-type: none">- El propietario será responsable de los daños o perjuicios que causen la mascota- La mascota debe estar en las mejores condiciones de salud y aseo.- Las mascotas deben estar identificados- Los gatos y perros menores de 3 meses no pueden ser transportados- No se permiten el transporte de animales con enfermedades o plagas- Si la mascota presenta unas condiciones medica especial, será responsabilidad del pasajero informarlo al conductor y a		
--	--	--

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

<p>la línea de atención al usuario antes de la compra del tiquete y del transporte de la mascota.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El usuario puede solicitar al conductor la revisión periódica de sus mascotas en las paradas autorizadas. 		
<p>2. Aceptación del transporte demascotas.</p> <p>El pasajero acepta las condiciones de transporte de pasajeros cuando realiza el pago de su tiquete. Por tanto, el agencistas o despachador vende el tiquete luego de que el pasajero acepta las condiciones de transporte de mascotas.</p>	<p>Despachador o agencistas.</p>	<p>-----</p>
<p>3. Acomodación de mascotas</p> <p>El conductor deberá acomodar a la mascota en el guacal el cual debe ir en la bodega de los vehículos cumpliendo todas las condiciones de transporte informadas al pasajero antes de la compra del tiquete.</p> <p>En caso de que este ocupado los guacales con otras mascotas, se debe devolver del dinero al pasajero o invitarlo a viajar en horarios diferentes, según sea su preferencia.</p>	<p>Conductor</p>	

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

<p>4. Seguimiento y control del estado de lamascota</p> <p>El conductor deberá revisar el estado de la mascota que trasporta en las bodegas en todas las paradas autorizadas que tiene la cooperativa.</p> <p>Si por condiciones médicas, la mascota requiere un control más estricto, el pasajero deberá informar al pasajero con el fin de realizarpasadas de acuerdo a los tiempos establecidos por los médicos veterinarios o profesionales expertos.</p> <p>Si la mascota presenta algún comportamiento diferente o fuera de lo común, el conductor,</p>	<p>Conductor</p>	
--	------------------	--

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

<p>agencistas, despachadores o pasajero deberán comunicarse con la línea de atención al usuario 3107883333 con el fin de obtener soporte técnico por parte de un experto.</p>		
<p>5. Entrega de las mascotas</p> <p>El conductor deberá realizar la entrega de la mascota que viaja en las bodegas a su respectivo dueño luego de llegar al destino final. Si la mascota presenta algún comportamiento diferente o fuera de lo común, el conductor, agencistas, despachadores o pasajero deberán comunicarse con la línea de atención 3107883333 al usuario con el fin de obtener soporte técnico por parte de un experto.</p>	<p>Despachador, agencistas</p> <p>oconductor</p>	

6. PARA TENER EN CUENTA:

Para el transporte de animales de asistencia:

- Los usuarios deberán acreditar que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- Los animales de asistencia deben portar arnés y un chaleco distintivo. El chaleco será verde cuando se encuentren en proceso de adaptación; y rojo cuando han terminado su entrenamiento y están adaptados completamente a su dueño.
- Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
- Si la limitación de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso

7.1. CARGUE DE LOS ANIMALES:

7.2. Después de ser seleccionados e inspeccionados, los animales estimados como aptos para el transporte serán embarcados. Para tal efecto se debe:

7.2.1. Asegurar firmemente las puertas y demás mecanismos de contención de los animales.

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

7.3. TRANSPORTE:

Para la operación de transporte se deben tener en cuenta las siguientes precauciones:

- 7.3.1. Antes de iniciar la marcha, verificar que los animales se encuentren en posición de equilibrio estático o de reposo y cumplir con las condiciones de espacio establecidas.
- 7.3.2. Al iniciar la marcha del equipo de transporte, el conductor, debe hacerlo de manera tal que no afecte el equilibrio de los animales transportados. La velocidad y la aceleración en función de la magnitud de la carga deberá ser constante y progresiva, de forma al frenar equipo de transporte se pueda detener el sin que se ponga en riesgo la integridad física de los animales.

La aceleración del equipo de transporte no debe superar las 0,122G (gravedades) o 1,2 M/s² positiva o negativamente, esto es en el arranque o la frenada.

DISPOSICIONES FINALES

7.4.1. IMPREVISTOS O CASOS DE EMERGENCIA:

De presentarse animales enfermos o accidentes que conlleven caídas, traumatismos o fracturas de éstos en maniobras previas y/o durante el transporte, el conductor, deberá proceder de la siguiente manera:

Animales enfermos: Ante síntomas de enfermedades de control oficial (cuadros vesiculares, cuadros nerviosos, síndromes respiratorios) deberá informarse la novedad de manera inmediata a la oficina del ICA más cercana.

De presentarse otro tipo de enfermedades que implique debilitamiento de los animales consultar lo más pronto posible al médico veterinario, quien determinará si el animal puede continuar el viaje o la disposición del animal.

Animales caídos: Facilitar que el animal vuelva a la posición de estación o de reposo lo más pronto posible.

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

8. Recomendaciones.

De acuerdo con el Ministerio de Transporte, Ley 769 de 2002, capítulo IV, artículo 87, determina la prohibición “de llevar animales y objetos molestos en vehículos para pasajeros a excepción de perros lazarillos”. Por otra parte la Corte Constitucional declaró el tema de los animales exequible mediante sentencia C-439 de 2011, es decir, “se exceptúan de dicha prohibición los animales domésticos siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad”.

1. La empresa podrá transportar perros y gatos de razas pequeñas o medianas, siempre y cuando, no se ponga en riesgo la seguridad de los pasajeros, ni se afecte la tranquilidad y comodidad.
2. Bajo ningún punto de vista se pueden transportar animales en vía de extinción, silvestres, salvajes, protegidos por legislación colombiana, ni caninos correspondientes a las razas determinadas por la ley como peligrosos.
3. Portar un documento de identificación - El documento de identificación de la mascota es importante en el caso de los perros lazarillos, ya que su actuar y disposición es completamente diferente.
4. Se recomienda el uso de guacal A los animales de razas pequeñas, se recomienda transportarlas dentro de un guacal con el fin de garantizar su seguridad.
5. Cuando la empresa acepte transportar perros y gatos de razas pequeñas o medianas, exigirá como condición no negociable, que viajen dentro de un guacal especializado para mascotas, que no supere el tamaño del asiento de una silla, ni afecte la visibilidad y comodidad de los demás pasajeros, en longitud sugerida no superior a 35 cm de alto.
6. El guacal ocupará un puesto al lado de su propietario, quien deberá pagar el costo de un pasaje para el espacio ocupado por el guacal a precio normal. Queda prohibido transportar guacales en el pasillo. (No se aceptan animales en cajas de cartón, canecas, costales o cualquier otro medio diferente al guacal).
7. El servicio solo aplica para mascotas con un peso máximo de 20 kilos (44 libras).
8. Sólo podrá ser transportado un (1) animal doméstico por pasajero.

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

9. Los animales transportados en los guacales, deberán llevar puesto un pañal y bozal. El uso de bozal es obligatorio en todos los casos, salvo en aquellas situaciones en la que sea evidente que las condiciones del animal impidan su uso.
10. Se rechazarán todos los animales que, por sus condiciones particulares, tales como mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento violento, entre otras, pudieran resultar molestos para el resto de pasajeros.
11. El pasajero a cargo de la mascota, será responsable de las precauciones y medidas necesarias para la conservación de las condiciones mínimas de higiene y sanidad por parte de la mascota.
12. Si antes de iniciar el viaje algún pasajero dentro del vehículo objeto viajar en dicho vehículo por la presencia de la mascota, la empresa podrá abstenerse de transportar la mascota en ese bus, y procederá a devolver el dinero de los dos boletos de viaje al dueño de la mascota, o podrá transportarlo en un viaje posterior, si hay disponibilidad y si cumple las condiciones de seguridad tranquilidad y comodidad.

Nota: los propietarios de los animales deben portar y presentar certificado de vacunación vigente, el cual debe ser presentado en taquilla antes de adquirir el tiquete. En caso de que no se tenga el certificado NO se podrá transportar la mascota - si la mascota causa daños o suciedad, el dueño tendrá que hacerse responsable.

SOBRE LOS MALETINES

- Esta disposición no aplica para perros de asistencia o apoyo emocional.
- Solo está permitido un animal por maletín.
- Las medidas del maletín deben ser 40.6 centímetros de largo + 27.9 centímetros de ancho + 20.3 centímetros de alto. (Su altura no debe sobrepasar los 35 centímetros - Debe pesar 10 kilogramos máximo incluyendo el peso del maletín).
- Podrás alimentar a tu mascota, siempre y cuando ésta permanezca dentro del maletín.
- El maletín debe ocupar el espacio destinado para el transporte y ser lo suficientemente grande para permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

natural. Ten en cuenta que tu mascota debe ir siempre en su contenedor durante el viaje, en ningún momento pueden salir de su maletín.

- Deben tener orificios que permitan la ventilación.
- Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.

No se admitirá el transporte de animales agresivos, peligrosos, o cuyo comportamiento inadecuado en entorno público genere riesgos de seguridad o de salubridad, ni sea un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia.

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

9. CONTROL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Emisor del documento	02/03/2019
2	Se anexa recomendaciones, definiciones y formato de plan de viaje.	12/10/2021
Elaboró: Javier Sanabria	Revisó: Cesar Niño	Aprobó: Eduar Arturo Cipamocha
Cargo: Gerente Operativo	Cargo: Jefe HSEQ	Cargo: Gerente General
Fecha: 02/03/2019	Fecha: 02/03/2019	Fecha: 02/03/2019

10. ANEXOS

ANEXO 1. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL TRANSPORTE DE ANIMALES EN PIE

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

No.	Obligaciones	Responsables			
		Empresas de transporte	Propietarios de los equipos de transporte	Conductores	usuarios
1	Cumplir las disposiciones del procedimiento.	X	X	X	X
2	Obtener los documentos que establezcan las autoridades competentes para la movilización de animales.			X	X
3	Portar los documentos exigibles por las diferentes autoridades competentes, de conformidad con los animales a transportar.			X	
4	Portar los documentos que acreditan la prestación del servicio de transporte.			X	
5	Elaborar y ejecutar Plan de Viaje.			X	
6	Transportar los animales en equipos y unidades de transporte, con las condiciones establecidas en el procedimiento.	X	X	X	
7	Abstenerse de usar medios, herramientas o instrumentos que causen daño físico, dolor o lesiones a los animales, durante transporte, descargue.	X	X	X	X
8	Inspeccionar de manera rutinaria los animales durante la movilización, así: Inicialmente a la media hora de embarque y después cada 2 horas.				X
9	Suministrar alimento y agua a los animales cuando los trayectos superen las doce horas de viaje.				X
10	Garantizar la limpieza y desinfección de los equipos y unidades de transporte antes del cargue y después descargue de los animales transportados de conformidad con las normas y procedimientos que establezcan las autoridades competentes, (contar con un certificado de limpieza, lavado y desinfección).	X	X	X	
11	Entregar los animales en buenas condiciones para ser transportados.				X

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

12	Abstenerse de transportar: 1-Animales enfermos. 2- Animales recién nacidos. 3-Animales que no pueden mantenerse en pie o desplazarse. 4-Animales con uno o más miembros fracturados. 5-Animales con heridas grandes y profundas. 6-Animales con hemorragias severas. 7-Hembras con prolapso uterino. 8-Animales con el ombligo sin cicatrizar. 9-Hembras próximas al parto o con signos de parto inminente.			X	X
13	lleve los animales pequeños en guacales o jaulas.				X
14	Transportar los animales en equipos y unidades de transporte que cumplan con las condiciones establecidas en el presente procedimiento.	X	X	X	
15	Dar a conocer la necesidad de recibir ayuda cuando los hechos a los que se exponga lo ameriten.			X	
16	Prestar ayuda cuando ello sea necesario.	X	X		X
17	Disponer los residuos o desechos resultantes del transporte de animales, cualquiera sea su naturaleza, en los lugares previstos para tal fin por la autoridad competente.				X
18	Abstenerse de abandonar los residuos o desechos resultantes del transporte de animales, cualquiera que sea su naturaleza, en la vía pública o en lugares no previstos para tal fin.				X
19	Realizar limpieza y desinfección de vehículos en sitios o por empresas autorizadas			X	

TIM-PR- 07. PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS
 ANEXO 2. PLAN DE VIAJE N°

PLAN DE VIAJE DEL PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS

NOMBRE DEL CONDUCTOR: _____
 C.C. No: _____
 Cel. N°: _____ DIRECCION: _____
 TEL: _____
 PLACA DEL VEHÍCULO: _____
 FECHA Y HORA DE SALIDA: _____

EMPRESA DE TRANSPORTE: _____
 NIT: _____ DIRECCION: _____
 TEL: _____

	ORIGEN	DESTINO
DEPARTAMENTO		
MUNICIPIO		

No. PARADA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA Y HORA	ACTIVIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

INSPECCIÓN VISUAL: IV HIDRATACIÓN/ ALIMENTACIÓN: HA CARGUE: C DESCARGUE: DESC
 OTROS _____

SUPERVISOR Y ENCARGADO DEL VEHICULO
 FIRMA DEL CONDUCTOR: _____

RESPONSABLE DE LA MASCOTA:
 FRIMA DEL DUEÑO DE LA MASCOTA: _____